



Conselho Regional de Administração de Minas Gerais

O Sistema CFA/CRA tem como missão promover a Ciência da Administração valorizando as competências profissionais, a sustentabilidade das organizações e o desenvolvimento do país.



Comissão Permanente de Licitação
Avenida Olegário Maciel 1233 - Bairro Lourdes - Belo Horizonte-MG - CEP 30180-111
Telefone: (31) 3218-4500 - www.cramg.org.br

Edital nº PL 09.2021 - Pregão Eletrônico nº 09.2021/2021/CRA-MG

Belo Horizonte, 25 de novembro de 2021.

PROCESSO Nº 476907.007342/2021-20

EDITAL

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 09/2021/CRA-MG

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021/CRA-MG

OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital, infraestrutura tecnológica local, incluindo aparelhos de telefonia IP e headphone; PBX IP na Nuvem modalidade SAAS com ramais virtuais e com facilidades de comunicações unificadas, para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública); ilimitadas nas modalidades Local e Longa distância Nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro e internacional; Solução de Callcenter para 10 agentes e 1 supervisor. E ainda, prestação de Serviço de Internet link Dedicado, por meio de fibra óptica na velocidade de 100MBps FullDuplex com 8 IPs válidos, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua.

PREÂMBULO

O edital e seus anexos encontram-se disponíveis para conhecimento e obtenção pelos interessados, gratuitamente, no portal do CRA-MG, www.cramg.com.br, no portal de compras do Governo Federal, www.comprasgovernamentais.gov.br ou pelo e-mail licitacao@cramg.org.br

Critério de julgamento: MENOR PREÇO GLOBAL.

Recebimento das propostas: A partir da data de publicação do edital, 26/11/2021, até as 10:00 horas do dia 09/12/2021.

Abertura das propostas (data e hora): a partir de 10:00 hs (horário oficial de Brasília) do dia 09/12/2021.

Início da sessão pública de disputa de preços: às 10:00 do dia 09/12/2021.

Local da sessão: www.comprasgovernamentais.gov.br

Código UASG: 389144

ANEXOS AO EDITAL

I - TERMO DE REFERÊNCIA

II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

III - MINUTA DO CONTRATO

O CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE MINAS GERAIS – CRA-MG, na pessoa de seu representante legal, através do Pregoeiro designado e em face da aprovação da Diretoria para abertura de processo licitatório comunica aos interessados que realizará licitação na modalidade PREGÃO na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL em sessão pública, conforme especificações contidas neste Edital e seus Anexos.

Não havendo expediente na data marcada ou havendo fato superveniente impeditivo à realização, a sessão pública será adiada para o primeiro dia útil subsequente, mantidos o mesmo local e horário, salvo comunicação em contrário do Pregoeiro.

1. DA SESSÃO PÚBLICA E DA VINCULAÇÃO

1.1. A sessão pública do certame será realizada na internet, sendo integralmente conduzida pela Pregoeira, assessorada por sua equipe de apoio, conforme Portaria CRA-MG nº 01/2021 de 06/01/2021.

1.2. O procedimento licitatório obedecerá à Lei nº 10.520/2002, ao Decreto nº 10.024/2019, ao [Decreto nº 8.538/2015](#), à Lei Complementar nº 123/2006 e à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como pelas demais normas pertinentes à matéria e procedimentos e cláusulas deste Edital e dos seus Anexos, os quais o integram para todos os efeitos legais.

2. DO OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital, infraestrutura tecnológica local, incluindo aparelhos de telefonia IP e headphone; PBX IP na Nuvem modalidade SAAS com ramais virtuais e com facilidades de comunicações unificadas, para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública); ilimitadas nas modalidades Local e Longa distância Nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro e internacional; Solução de Callcenter para 10 agentes e 1 supervisor. E ainda, prestação de Serviço de Internet link Dedicado, por meio de fibra óptica na velocidade de 100MBps FullDuplex com 8 IPs validos, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. A participação nesta licitação é exclusiva às empresas que estiverem devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação SLTI, por meio do site www.comprasgovernamentais.gov.br, para acesso ao sistema

eletrônico;

3.2. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital;

3.3. A licitante beneficiada com a Lei Complementar 123/06, poderá apresentar a documentação de regularidade fiscal vencida no momento do Pregão e terá até 05 (cinco) dias úteis, após a solicitação do(a) Pregoeiro(a), para comprovar a sua regularização;

3.4. Poderão participar deste Pregão, interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com o credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018;

3.5. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema;

3.6. As empresas não cadastradas no SICAF e que tiverem interesse em participar deste pregão, deverão providenciar seu cadastramento pelo menos no nível básico de credenciamento.

3.7. Não será admitida nesta licitação a participação de pessoas jurídicas:

3.7.1. Com falência, concordata ou insolvência, judicialmente decretadas;

3.7.2. Em dissolução ou em liquidação;

3.7.3. Que estejam impedidas de licitar e de contratar com a Administração Pública Federal;

3.7.4. Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

3.7.5. Que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

3.7.6. Estrangeiras que não funcionem no País;

3.7.7. Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

3.7.8. Empresas que tenham condenações cíveis por ato de improbidade administrativa.

3.8. Como condição para participação no Pregão, deverá declarar:

3.8.1. Deverá assinalar, ainda, “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

a) Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

b) Que cumpre todos os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste Edital;

c) Que inexistem fatos supervenientes impeditivos para a sua habilitação neste certame;

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

3.8.2. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à conformidade da proposta, ou ao enquadramento na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte que faz jus ao tratamento diferenciado da Lei

Complementar nº 123, de 2006, ou a não utilização de mão de obra de menores, sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

4. DO CREDENCIAMENTO JUNTO AO PROVEDOR DO SISTEMA ELETRÔNICO.

4.1. Todo o procedimento para credenciamento e cadastramento consta no “Manual do Pregão Eletrônico tradicional para fornecedores”, disponibilizado no endereço www.comprasgovernamentais.gov.br;

4.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal - Comprasnet, no site www.comprasgovernamentais.gov.br;

4.3. A licitante e seu representante legal deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor (SLTI), no prazo de 03 (três) dias úteis antes da data da realização do pregão;

4.4. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (§ 1º, Art. 9º do Decreto nº 10.024/19), no site Portal de Compras do Governo Federal - Comprasnet, no site www.comprasgovernamentais.gov.br;

4.5. O credenciamento do licitante, bem assim a sua manutenção, dependerá de registro obrigatório no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, com os seguintes níveis de credenciamento:

- I. Credenciamento;
- II. Proposta Comercial e Habilitação Jurídica;
- III. Regularidade fiscal federal;
- IV. Regularidade fiscal estadual/municipal;
- V. Qualificação econômico-financeira.

4.6. Esse registro também será requisito obrigatório para fins de habilitação;

4.7. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico;

4.8. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma Eletrônica;

4.9. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;

4.10. Incumbirá ainda ao licitante 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. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, **concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, com a descrição do serviço ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública;**

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

5.3. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances;

5.4. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos relativos ao **valor global- em algarismos, expresso em moeda corrente nacional (real), de acordo com os preços praticados no mercado.**

a) Na formação do preço que constará nas propostas dos licitantes, o preço deve ficar igual ou abaixo dos preços de referência da administração pública;

b) No preço cotado deverão estar incluídos todos os insumos que o compõem, tais como as despesas com impostos, taxas, mão-de-obra, infraestrutura, seguros e quaisquer outros que incidam na contratação do objeto;

c) O Imposto de Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ - e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, que não podem ser repassados à Administração, não serão incluídos na proposta de preços apresentada;

d) A licitante deverá preencher o campo da Descrição Detalhada do Objeto, somente com as informações sobre o objeto, esclarecendo as especificações técnicas principais do produto, conforme o solicitado no Anexo I, sendo desclassificadas as propostas que estiverem em desacordo com esta determinação;

e) Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua apresentação;

f) Não serão aceitas descrições genéricas como: "conforme Edital", "atendemos o Edital" dentre outras, sem especificar o serviço ofertado;

5.5. A apresentação da proposta implica plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, bem como obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto nos seus termos.

5.6. A Licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico na data, horário e local indicado no preâmbulo deste Edital;

6.2. No decorrer da sessão pública, caso o sistema seja desconectado para o Pregoeiro, mas permaneça acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados;

6.3. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

7. A CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, que sejam omissas, apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

- 7.1.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante;
- 7.2. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;
- 7.3. As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet;
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes;
- 7.5. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

- 8.1. Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico;
- 8.2. O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e do valor consignado no registro;
- 8.3. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado o **intervalo mínimo de diferença de valores de R\$ 1.000,00 (mil reais)**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;
- 8.4. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro;
- 8.5. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante;
- 8.6. Será adotado para o envio de lances o **modo de disputa aberto** - os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme item 8.3;
- 8.7. No modo de disputa aberto, **a etapa de envio de lances na sessão pública durará dez minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública;
- 8.8. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o item 8.7, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários;
- 8.9. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida no item 8.8., a sessão pública será encerrada automaticamente;
- 8.10. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.
- 8.11. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados;
- 8.12. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

9. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

9.1. Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos [art. 44](#) e [art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), seguido da aplicação do critério estabelecido no [§ 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993](#), se não houver licitante que atenda à primeira hipótese;

9.2. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do art. 36 do Decreto nº 10.024/2019, caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva;

9.3. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

10. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de julgamento da proposta;

10.2. O critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto; os preços não poderão ultrapassar o valor médio estimado para o objeto desta licitação ;

10.3. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto;

10.4. **As propostas deverão ser encaminhadas conforme modelo constante no ANEXO II deste edital.** A proposta final de preços deverá ser encaminhada **no prazo mínimo de 2 (duas) horas**, após a solicitação do Pregoeiro e deverá conter: razão social, endereço, telefone, número do CNPJ/MF, dados bancários (banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento), nome do responsável legal da empresa e da proposta constando cargo e CPF, prazo de validade de no mínimo 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da sessão deste Pregão e as especificações do objeto de forma clara, atualizada com lance final ofertado, considerando apenas duas casas decimais. O envio deverá ser encaminhado no sistema Comprasnet, sendo anexado em campo oportuno que será aberto pelo Pregoeiro e após a sua convocação no sistema;

10.5. Se a proposta de menor valor não for aceitável ou for desclassificada, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital;

10.5.1. Nessa situação, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido o preço melhor;

10.6. No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem sua substância, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

10.7. Será desclassificada a proposta final que:

10.7.1. Contenha vícios ou ilegalidades;

10.7.2. Não apresente as especificações exigidas no Termo de Referência;

10.7.3. Apresentar preços finais superiores ao valor máximo fixado ou não atendam aos requisitos estabelecidos neste Edital;

10.7.4. Apresentar preços superiores àqueles estimados no Termo de Referência.

10.8. Também será desclassificada a proposta final que:

10.8.1. Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida;

10.8.2. Não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial com relação ao preço e à produtividade apresentada;

10.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do §3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade;

10.10. As licitantes convocadas que não apresentarem proposta de preço e/ou outros documentos solicitados de acordo com o Edital, no prazo determinado via chat, serão desclassificadas e consideradas desistentes.

11. DA HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação ao certame, o licitante detentor do menor preço se obriga a satisfazer os requisitos relativos a:

11.1. Habilitação Jurídica;

11.2. Qualificação Econômico-Financeiro;

11.3. Qualificação Técnica;

11.4. Regularidade Fiscal com a Fazenda Nacional, o Sistema de Seguridade Social e FGTS;

11.5. Regularidade Trabalhista;

11.6. Declaração de Cumprimento ao Disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal e no [inciso XVIII do caput do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993](#);

11.7. Os licitantes são obrigados a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da habilitação, em conformidade com o art. 32, §2º da Lei de Licitações.

11.1. Relativos à 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**: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

c. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

d. 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;

e. Certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC.

11.2. Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

11.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

11.2.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal ou estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.2.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, atualizada, 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;

11.2.4. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal ou Estadual, do domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.2.5. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

11.2.6. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho mediante Certidão Negativa de Débito Trabalhista.

11.2.7. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto no [art. 4º do Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015](#).

11.2.7.1. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

11.2.7.2. A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

11.3. Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

11.3.1. Certidão Negativa de Falência e Concordata expedida pelo distribuidor da Justiça do domicílio da sede da licitante, ou de seu domicílio, em data não anterior a 90 (noventa) dias da data da sessão;

11.3.2. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

11.3.2.1. Serão considerados aceitos como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

- Exemplar de página de Diário Oficial ou outro Jornal ou cópia autenticada da mesma onde conste o Balanço Patrimonial e as Demonstrações de Resultados Contábeis da empresa;
- Cópia autenticada, extraída do Livro Diário, este devidamente autenticado pela Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, acompanhado inclusive dos Termos de Abertura e de Encerramento do Livro Diário;
- Cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede de domicílio da licitante.

11.3.2.2. Para efeitos de avaliação da boa situação financeira da licitante, serão avaliadas as demonstrações de Liquidez Corrente, Liquidez Geral e Grau Endividamento, realizando-se cálculo de índices contábeis, adotando-se as seguintes fórmulas e pontuações:

A) Índice de Liquidez Geral (LG) maior ou igual a 1 (um):

$$\mathbf{LG} = \frac{(\text{Ativo Circulante}) + (\text{Realizável a Longo Prazo})}{(\text{Passivo Circulante}) + (\text{Exigível a Longo Prazo})}$$

B) Índice de Solvência Geral (SG) maior ou igual a 1 (um):

$$\mathbf{SG} = \frac{(\text{Ativo Total})}{(\text{Passivo Circulante}) + (\text{Exigível a Longo Prazo})}$$

C) Índice de Liquidez Corrente (LC) maior ou igual a 1 (um):

$$\mathbf{LC} = \frac{(\text{Ativo Circulante})}{(\text{Passivo Circulante})}$$

11.3.2.3. As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos, anexados ao balanço, e assinado pelo contador da empresa;

11.3.2.4. A empresa que apresentar resultado menor que 01 (um) em qualquer dos índices referidos no item 11.3.2.2 deverá comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

11.4. Relativo à Qualificação Técnica:

11.4.1. A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação das seguintes documentações conforme o art. 30 da Lei nº 8.666/93:

a. Atestado de Capacidade Técnica - a empresa deverá apresentar 01 (um) ou mais atestado/certidão/declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter o licitante fornecido serviços de forma satisfatória, compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação;

11.4.2. Os atestados de capacidade técnica estarão sujeitos à diligência que poderá averiguar a autenticidade das informações. Se durante esse processo, for constatada fraude em qualquer um dos documentos, a LICITANTE envolvida estará automaticamente desclassificada do processo licitatório em questão, além de estar sujeita às penalidades da lei.

12. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS

12.1. Todos os documentos emitidos pela licitante deverão estar em nome da licitante e com o número do CNPJ e endereço respectivo. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz;

12.2. Os documentos apresentados deverão estar válidos na data da sessão, exceto as certidões relativas à qualificação econômico-financeira, que não têm validade expressa. Nos demais, a validade corresponderá ao prazo fixado nos próprios documentos;

12.3. Quando o órgão emitente for omissivo em relação ao prazo de validade dos mesmos, será considerado o prazo de validade de 90 (noventa) dias;

12.4. Não serão aceitos documentos cujas datas estejam rasuradas;

12.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital;

12.6. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documentos” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos;

12.7. Só será aceita a documentação sendo anexada em campo próprio no sistema Comprasnet;

12.8. É dispensada a apresentação de documentos de habilitação que contemplem o rol de documentos constantes do SICAF, desde que os mesmos estejam devidamente em dia;

12.9. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

12.10. O Pregoeiro e equipe de apoio se reserva o direito de realizar diligências, visitas técnicas e entrevistas, de modo a certificar-se da veracidade dos documentos apresentados pela LICITANTE;

12.11. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação; que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação; ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte;

12.12. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

13. DOS RECURSOS

13.1. Declarado o vencedor do presente pregão eletrônico, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, no prazo mínimo de 30 (trinta) minutos a contar da abertura da fase recursal, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias, para apresentar as razões do recurso;

13.2. Os licitantes que manifestarem o interesse em recorrer terão o prazo máximo de até 03 (três) dias para fazê-lo, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses;

13.3. Os recursos serão recebidos, examinados e decididos pelo Pregoeiro, encaminhados à autoridade competente (Ordenador de Despesas) quando mantiver sua decisão;

13.4. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer nos termos do subitem 13.1, importará na decadência desse direito ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao Licitante declarado vencedor;

13.5. Os recursos interpostos contra decisão do Pregoeiro que habilitar e inabilitar a licitante ou que julgar as propostas terão efeitos suspensivos;

13.5.1. Não terá efeito suspensivo o recurso interposto da decisão do Pregoeiro que não conhecer de recurso manifestamente incabível;

13.6. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

13.7. Decidido(s) o(s) recurso(s) e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente (Ordenador de Despesas) adjudicará o objeto da licitação e homologará o procedimento licitatório;

13.8. Não serão conhecidos os recursos interpostos sem manifestação prévia no ato

da sessão pública e fora dos respectivos prazos legais; e

13.9. Os autos do processo permanecerão aos interessados, no Sistema Comprasnet, na Área de Administração e Logística do CRA-MG e no Sistema Eletrônico de Documentos – SEI.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

14.1.1. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

15. DO CONTRATO

15.1. Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas será encaminhado ao licitante vencedor, **contrato conforme minuta do Anexo III**, contendo todas as condições da contratação deste objeto;

15.2. O CRA-MG enviará o Contrato ao vencedor do certame, que deverá, no prazo de até 2 (dois) dias úteis confirmar seu recebimento, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas no Edital;

15.3. É facultado ao CRA-MG, quando a empresa não assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da convocação e nas condições estabelecidas, convocar as licitantes remanescentes. O Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor, em conformidade com este Edital, ou revogar a Licitação independente da cominação prevista no art. 7º da Lei nº 10.520/2002;

15.4. Quando o proponente vencedor não apresentar situação regular, no ato de assinatura do Contrato, será convocada outra licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o Contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

16. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

16.1. As obrigações do CRA-MG e da CONTRATADA são as estabelecidas no **Termo de Referência - ANEXO I e ANEXO III - Minuta Contratual deste Edital**.

17. DA FISCALIZAÇÃO DO OBJETO

17.1. O setor competente para autorizar, conferir e fiscalizar o objeto desta licitação será Assessoria de Infra Estrutura e Suporte em TI do Conselho Regional de Administração de Minas Gerais – CRA-MG, observado o artigo 67, da Lei Federal nº 8.666/93;

17.2. O CRA-MG exercerá o acompanhamento do fornecimento do objeto deste

Certame, sendo que a ação ou omissão total ou parcial da fiscalização do contrato não exime a Licitante/Contratada de quaisquer de suas responsabilidades perante o CRA-MG ou terceiros;

17.3. A Contratada é obrigada a assegurar e facilitar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, bem como o acesso às fontes de informações que forem julgadas necessárias.

18. DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento pelos serviços será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, após o recebimento da Nota Fiscal e fatura, acompanhada do atesto do gestor do contrato;

18.2. A(s) nota(s) fiscal(s), boleto(s) bancário(s) ou os dados bancários para pagamento deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico contas@cramg.org.br;

18.3. Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados; qualquer atraso ocorrido na apresentação da nota fiscal/fatura, ou dos documentos exigidos como condição de pagamento importará em prorrogação automática do prazo de vencimento do pagamento;

18.4. Sobre o valor devido à Contratada, a Administração efetuará a retenção do Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e da Contribuição para o PIS/PASEP, conforme disposto na Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1234, de 11 de janeiro de 2012 e Lei 9430/96, art. 64;

18.5. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável;

18.6. A administração deduzirá do montante a ser pago os valores correspondentes às multas e/ou indenizações devidas pela CONTRATADA, se houver;

18.7. A CONTRATADA deverá destacar no corpo da(s) Nota(s) Fiscal(s), o correspondente valor para recolhimento dos tributos que porventura incidam sobre a operação, que serão retidos e devidamente recolhidos pelo CONTRATANTE, observada a legislação vigente;

18.8. A CONTRATADA deverá apresentar as certidões negativas de débito (fiscais e trabalhistas) em dia, que deverão ser encaminhadas juntamente com a cobrança do valor a ser pago mensalmente, pelo CONTRATANTE;

18.9. Na hipótese de atraso do pagamento, fora do prazo estabelecido, cuja nota fiscal foi devidamente atestada e protocolada, em que a CONTRATADA não haja concorrido em motivo para tanto, o valor devido será atualizado financeiramente, a partir do 1º dia útil após a data limite estipulada até a data do efetivo pagamento, sendo definido como índice de atualização a Taxa de Referência (TR), *pro rata temporis*, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM= Atualização Financeira

N= Número de dias entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento

VP=Valor da parcela a ser paga

I= Índice de compensação financeira, assim apurado:

$I=(TX/365)=(6\% / 365)= 0,00016438\%$, incidente por dia sobre o valor do principal.
(TX = 6% percentual da taxa anual).

19. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. Os recursos para custeio das despesas decorrentes da contratação que se seguir à licitação de que trata este Edital, correrão à conta da seguinte dotação orçamentária: 6.3.1.3.02.01.036 - Serviços de Telecomunicações.

20. DO VALOR ESTIMADO

20.1. O valor global estimado para gastos totais com esta despesa será de R\$ 383.792,69.

20.2. Nos termos do disposto no inciso X do art. 40 combinado com o inciso II do art. 48, ambos da Lei nº. 8.666/1993, o Conselho Regional de Administração de Minas Gerais, com base pesquisa de mercado realizada durante a fase interna do procedimento licitatório, fixa neste ato como critério de aceitabilidade da proposta de preço a ser apresentada pelos licitantes, o valor máximo do objeto expresso em real, ficando o licitante ciente de que, a proposta de preços apresentada com valor superior ao limite estabelecido, acarretará a desclassificação da proposta em relação ao objeto, sujeitando-se a todos os efeitos decorrentes da legislação pertinente.

21. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciada do SICAF ou dos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da mesma Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais penalidades legais, a licitante que:

21.1.1. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

21.1.2. Apresentar documentação falsa;

21.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

21.1.4. Não mantiver a sua proposta dentro de prazo de validade;

21.1.5. Comportar-se de modo inidôneo;

21.1.6. Cometer fraude fiscal;

21.1.7. Fizer declaração falsa;

21.1.8. Ensejar o retardamento da execução do certame.

21.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a adjudicatária ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, as sanções previstas no Termo

de Referencia.

22. DO ADIAMENTO, DA REVOGAÇÃO OU DA ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO.

22.1. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrentes de fatos supervenientes devidamente comprovados, pertinentes e suficientes para justificar tal conduta, ou anulada por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiada ou ter prorrogado o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba aos licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

23. DOS ILÍCITOS PENAIS

23.1. As infrações penais tipificadas na Lei nº. 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações legais aplicáveis.

24. DA IMPUGNAÇÃO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

24.1. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no edital, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública;

24.2. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação;

24.3. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação;

24.4. Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame;

24.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório serão enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico licitacao@cramg.org.br;

24.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos;

24.7. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração;

24.8. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

25. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente

transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário;

25.2. É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública;

25.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

25.4. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação;

25.5. Em caso de divergência entre disposição do Edital e das demais peças que compõem o processo, prevalece a previsão do Edital e da legislação vigente;

25.6. O pregoeiro ou autoridade superior poderá subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

Belo Horizonte, 26 de novembro de 2021.

Adm. Flávia Castro de Mendonça Bernardes

Pregoeira - Conselho Regional de Administração de Minas Gerais

CRA-MG 17.726.



Documento assinado eletronicamente por **Flávia Castro de Mendonça Bernardes, Administrador(a)**, em 25/11/2021, às 14:54, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **1093780** e o código CRC **5946DCD3**.

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 09/2021/CRA-MG

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021/CRA-MG

Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto na Lei 8.666/1993, no Decreto nº 3.555/2000 e no Decreto nº 10.024/2019. O termo de referência é parte integrante do Processo Administrativo SEI nº 476907.007342/2021-20.

1- DO OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital, infraestrutura tecnológica local, incluindo aparelhos de telefonia IP e headphone; PBX IP na Nuvem modalidade SAAS com ramais virtuais e com facilidades de comunicações unificadas, para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública); ilimitadas nas modalidades Local e Longa distância Nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro e internacional; Solução de Callcenter para 10 agentes e 1 supervisor. E ainda, prestação de Serviço de Internet link Dedicado, por meio de fibra óptica na velocidade de 100MBps FullDuplex com 8 IPs validos, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua.

2- DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O objetivo desta contratação é prover os serviços de internet, telefonia IP com PBX e solução de callcenter com aparelhos para a Sede do CRA-MG garantindo a contratação de tecnologia atual e com possibilidade de gerar economia nos custos da operação. A solução completa garantirá um aumento na qualidade e eficiência dos atendimentos ao público externo e interno, uma vez que os serviços de telefonia virtualizados são mais estáveis e com tempo de solução mais rápido em eventuais problemas técnicos ou no atendimento de configurações solicitadas pela contratante.

Quanto à telefonia, no CRA-MG estão previstos 71 postos de trabalho sendo um ponto de comunicação de voz para cada um. Neste projeto, pretendemos estender os benefícios desta tecnologia aos funcionários que não estarão lotados fisicamente na sede, com o ramal virtual, que poderá ser instalado e acessado por telefone ou computador com caixa de som e microfone.

2.1. Benefícios Funcionais:

O CRA-MG atualmente utiliza o sistema de telefonia E1 ISDN. Este sistema tem a manutenção de alta complexidade, pois exige, muitas vezes, o deslocamento de técnico da contratada para solução de defeitos. Assim, seguem algumas características que motivaram a pesquisa e escolha do objeto proposto para esta contratação:

2.1.1 - Facilidade de instalação, configuração e gerenciamento, sendo bem prática a execução das tarefas de inclusão, remanejamento ou remoção de números e de ramal a qualquer momento.

2.1.2 - Facilidade no gerenciamento com a possibilidade de concentrar toda a solução de infraestrutura, hardware e software, além de toda a sua implantação e manutenção sob gestão e execução centralizada. Assim, será possível eliminar os riscos de inconsistências tecnológicas e divergências entre tecnologias e entre técnicos de suporte, comuns quando se tem vários fornecedores de componentes para uma única solução. Somado à mitigação destes riscos, uma solução complexa provida por um único fornecedor nos permite realizar um “Acordo de Nível de Serviço” mais vantajoso para a Autarquia, essencial para um produto que deve ser de alta disponibilidade. Ou seja, internet e voz com alta disponibilidade e menor tempo de inoperância.

2.1.3 - Eliminar a fiação de telefonia. Uma central de telefonia IP permite que conectemos aparelhos telefônicos diretamente em portas de rede dos computadores. Isso facilitará bastante as manutenções e a adição de um novo ramal, por exemplo. Existem ainda softwares, chamados de softphones, que permitem que se faça a ligação diretamente do computador, utilizando apenas um headphone com microfone para se comunicar, dispensando o uso do aparelho telefônico.

2.1.4 – Escalabilidade

Em centrais de telefonia convencional, quando se atinge o número máximo de linhas em uma central PABX, é necessário fazer a compra de outro equipamento, o que é relativamente mais caro. Em uma central de telefonia IP, podemos incluir quantas linhas quisermos sem custos adicionais.

2.1.5 – Muitos recursos embarcados

Uma vez que essa solução é SAS, fica bem mais fácil para que desenvolvedores melhorem o conjunto dos recursos como, por exemplo, correio de voz, URA, transferência de chamadas, gravação de ligações, entre outros.

2.1.6 – Locais de trabalho flexíveis

A implementação de uma central de telefonia IP permite que os usuários utilizem as linhas telefônicas em diferentes locais. Se um funcionário precisa realizar um trabalho em sua casa, pode facilmente se conectar a linha telefônica da empresa através de seu computador ou softphone.

2.1.7 – Melhor usabilidade

Com uma central de telefonia IP, incômodos como linha presa ou queda no ato da transferência são reduzidas, pois todo esse processo é gerenciado facilmente entre os usuários.

2.1.8 – Virtualização dos processos

A Gestão Pública de todas as esferas está buscando a virtualização de seus processos, desde o mais simples atendimento telefônico até os mais complexos e estruturados sistemas de gestão e infraestrutura de TI. A virtualização do sistema de telefonia é mais um passo importante nesse processo.

3- DO DETALHAMENTO DO OBJETO

A CONTRATAÇÃO consistirá em:

A) 01 (um) TRONCO SIP, CONTENDO MINIMO DE 30 CANAIS E 70 DDRs; INTEGRADOS COM 01 (UM) PBX IP EM NUVEM; LOCAÇÃO DE 71 (SETENTA E UM) APARELHOS DE TELEFONIA IP, SOFTPHONE E HEADPHONES; SOLUÇÃO DE CALLCENTER PARA 10 (DEZ) AGENTES E 1 (UM) SUPERVISOR.

B) 01 (UM) LINK DEDICADO DE INTERNET *FULL-DUPLEX* EM FIBRA ÓPTICA DE 100 MBPS (MEIO FIBRA OPTICA) COM 8 IP'S FIXOS VALIDOS E UTEIS;

3.1. Serviço de Telefonia Pública sobre SIP – de (fixo-fixo e fixo-móvel).

3.1.1. Na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR).

3.1.2. Além de atender a modalidade Longa Distância Nacional e Internacional.

3.1.3. ligações ilimitadas tanto regionais, nacional e internacional

3.1.4. Para prestação dos serviços de telefonia local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Tronco SIP de Entrada e Saída.

3.1.5. Portabilidade numérica.

3.1.6. Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato.

3.1.7. Suporte remoto à CONTRATANTE.

3.1.8. Não haverá cobrança de tarifa por ligação.

3.2. PBX IP em nuvem, software como serviço (SAAS):

3.2.1. Licenciamento centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução;

3.2.2. Gerenciamento centralizado, através de interface 100% Web de todos os recursos da plataforma;

3.2.3. O gerenciamento da plataforma deve permitir controlar não só a localidade sede/matriz, mas também as demais localidades remotas integrantes do projeto com um ramal cada (Uberlândia, Pouso Alegre e Ipatinga);

3.2.4. Acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando HTTP ou HTTPS;

3.2.5. Suporte a recuperação segura de senhas de usuários;

3.2.6. Suporte a registro em qualquer telefone da rede por intermédio de usuário e senha;

3.2.7. Desvio de chamadas com base no horário e na condição (incondicional, ocupado, não atendido);

3.2.8. O Sistema multi-tenant deve ter provisionamento e configuração de maneira centralizada e unificada;

3.2.9. Suporte a uso de serviço HTTP e HTTPS para possíveis integrações;

3.2.10. Implementar os protocolos segurança SSL ou TLS;

3.2.11. Possuir suporte a QoS, DSCP, NCoS;

3.2.12. Possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;

3.2.13. Gerenciamento de grupos de chamadas associando assim os ramais e definindo um número específico e a estratégia de roteamento entre os ramais deste grupo;

3.2.14. Ter controle de usuários com vários perfis de acesso;

3.2.15. Deve permitir autenticação de ramal em diversos aparelhos IP ou Softphones com o mesmo número do ramal;

3.2.16. Permitir ampliação de capacidade através de inclusão de licenças de software;

3.2.17. Configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos através da interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços;

3.2.17.1. Compatível com os Codecs: G.711(a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus;

3.2.17.2. Deve implementar o recurso de conferência de chamadas através do telefone permitindo que o usuário/ramal que iniciou se retire sem que a chamada seja finalizada;

3.2.17.3. Deverá atender a todos os requisitos de camada de serviços NGN (*Next Generation Network*) definidos pela ITU-T;

3.2.17.4. Possuir suporte a IPv4 e IPv6.

3.3. CALL CENTER com 10 agentes e 1 supervisor

3.3.1. Gerenciamento centralizado 100 % através de interface WEB;

3.3.2. Deve permitir cadastrar ao menos um usuário Administrador da solução indicado pela Contratada.

3.3.3. Deve possuir gerenciamento centralizado de Telefones IP da solução;

3.3.4. Compatibilidade com os principais browsers de mercado.

3.3.5. Todas as configurações deverão ser replicadas automaticamente para todos os componentes da solução;

3.3.6. Deve permitir a criação de usuários e perfis personalizados através da interface Web;

3.3.7. Flexibilidade com relação ao formato dos logins e ao tamanho das senhas. As regras devem permitir aos administradores definirem o tamanho e formato das senhas;

3.3.8. Gerenciamento através de interface Web com diferentes níveis de permissão de acesso;

3.3.9. Suporte a múltiplos acessos simultâneos com controle de integridade dos dados, evitando perdas ou conflitos;

3.3.10. Suporte a desconexão automática de sessões por tempo de inatividade ou por tempo pré-definido;

3.3.11. O acesso à interface WEB deverá ser através de HTTP ou HTTPS.

3.4 Segurança

3.4.1. Deve possuir acesso seguro à interface de gerência e monitoramento usando HTTP ou HTTPS;

3.4.2. Suporte ao transporte de mídia RTP e ao SRTP com algoritmo AES-128 ou AES-256 bits para encriptação de mídia com chaves simétricas, dinâmicas e únicas por sessão;

3.4.3. Suporte a criptografia em chamadas de áudio

3.4.4. Suporte nativo a DTLS e TLS (1.0, 1.1 e 1.2) para criptografia da sinalização SIP;

3.4.5. Suporte a criptografia em entroncamentos SIP;

3.4.6. Criptografia nativa na transferência de chamadas de um para todos os ramais IP da solução;

3.4.7. Criptografia nativa na comunicação com Gateways de voz usando SIP.

3.4.8. Possuir mecanismos de detecção e proteção de ataques (IDS e IPS), tais como: negação de serviço (DoS e DDoS),spoofing; fraude de tarifação message fuzzing, anomalias na sinalização ou media, escuta indevida, ICMP flood, port scan, etc.

3.5. Serviços de Comunicação

3.5.1.. Serviços básicos (Mínimo):

3.5.1.2. Discagem por ramal para chamadas internas;

3.5.1.3. Desvios: incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível.

3.5.1.4. Chamada em espera.

3.5.1.5. Conferência a 3 (três).

3.5.1.6. Transferência de chamadas.

3.5.1.7. Identificação do número chamador (BINA)

3.5.1.8. Identificação do número conectado.

3.5.1.9. Estacionamento.

3.5.1.10. Bloqueio, por terminal, de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar.

3.5.1.11. Bloqueio, por terminal, de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular e de chamadas para 0300, 0500 e 0900.

- 3.5.1.12. DDR (Discagem Direto à Ramal), com suporte a múltiplas linhas por ramal;
- 3.5.1.13. Tom de discagem é tocado imediatamente após retirar o telefone do gancho;
- 3.5.1.14. Suporte a DTMF para qualquer tipo de ramal conectado à Plataforma;
- 3.5.1.15. Permite o bloqueio de DDR para ramais específicos;
- 3.5.1.16. Todos os ramais autenticados na solução, independente do dispositivo podem, por padrão, receber chamadas e realizar chamadas entre si ou com números externos dependendo da categoria;
- 3.5.1.17. Suporte a transferências com e sem consulta (cega e assistida);
- 3.5.1.18. Configuração individual de ramal realizada através da interface Web;
- 3.5.1.19. Permite a utilização de múltiplos dispositivos pelo mesmo ramal, direcionando a chamada para todos os dispositivos ou permitindo ao usuário selecionar qual dispositivo deseja receber chamada (dispositivo preferencial);
- 3.5.1.20. Permitir o registro simultâneo do mesmo ramal em mais de um dispositivo. Possuir suporte à comutação da chamada para qualquer outro dispositivo sem queda da chamada;
- 3.5.1.21. Permitir registrar múltiplos ramais em um mesmo endpoint SIP (hardphone ou softphone), dependendo apenas que o endpoint suporte essa facilidade;
- 3.5.1.22. Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas.
- 3.5.1.23. Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada.
- 3.5.1.24. Música para chamadas em retenção e em espera.
- 3.5.1.25. Captura de chamadas individual (dirigida) ou por grupos configuráveis.
- 3.5.2 Serviços avançados (devem contemplar todos da licença básica descritos anteriormente, mais os abaixo):
 - 3.5.2.1. Serviços de Colaboração através de Softphone de PC (Windows ou MAC), Smartphone (Android e iOS) e Tablet (Android e iOS);
 - 3.5.2.2. Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas;
 - 3.5.2.3. Retorno automático de chamada;
 - 3.5.2.4. Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada;
 - 3.5.2.5. Música para chamadas em retenção e em espera;
 - 3.5.2.6. Configuração de não perturbe;
 - 3.5.2.7. Toque simultâneo;
 - 3.5.2.8. Configuração de grupo de busca;
 - 3.5.2.9. Permite o atendimento de mais de uma ligação simultaneamente no mesmo ramal. A quantidade de atendimentos simultâneos depende de configuração realizada na conta SIP do ramal e do tipo de aparelho telefônico usado na solução;
 - 3.5.2.10. Consulta de chamadas externas, de entrada, saídas e internas através do ramal ou da interface Web;
 - 3.5.2.11. Desvio de chamadas incondicional, em caso de ocupado, não atendimento e não autenticado, podendo ser imediata ou temporizada. O desvio pode ser feito para outros ramais, para filas de atendimento, correio de voz, URA ou qualquer outro recurso de qualquer módulo da solução;
 - 3.5.2.12. Captura de chamadas individuais (dirigida) ou por grupos configuráveis;
 - 3.5.2.13. Redirecionamento de chamada automática em caso de ocupado, ausente, em caso de não atendimento ou em caso de ativação manual pelo usuário. O redirecionamento poderá ser feito para ramal ou qualquer outra facilidade da solução;

3.5.2.14. Rechamada automática em caso de ocupado e em caso de não atendimento;

3.5.2.15. Encaminhamento automático da chamada para outro ramal, número externo ou voicemail, em caso de não atendimento (com intervalo de tempo definido pelo usuário), ocupado ou ausente. No caso de não atendimento o encaminhamento é realizado após um número de toques configurado;

3.5.2.16. Encaminhamento automático para outro ramal configurado de forma fixa pelo usuário (ausência programada);

3.5.2.17. Criar uma quantidade ilimitada de categoria de ramais;

3.5.2.18. Permite a definição de categorias por dispositivo;

3.5.2.19. Permite definição de categorias por horário;

3.5.2.20. Possui suporte a call-back automático de chamadas;

3.5.2.21. Permite a criação de "hot line/warm line", onde o telefone realiza uma ligação ao ser tirado do gancho, sem necessidade de digitar nenhum número. A ligação poderá ser realizada no momento que o telefone for tirado do gancho ou após um tempo pré-determinado;

3.5.2.22. Serviço noturno. O serviço noturno pode ser ativado de forma automática (configurações definidas baseadas em dia do mês, dia da semana, intervalos de horários, datas completas, etc) ou manual;

3.5.2.23. O recurso de serviço noturno pode ser direcionado para um ramal, para anúncios em formato wav configurados no IP PBX ou para qualquer outro recurso disponível na solução;

3.5.2.24. Chamada em espera (a quantidade de chamadas em espera vai depender apenas da capacidade do endpoint SIP), com suporte a sinalização visual e acústica;

3.5.2.25. Os ramais pertencentes aos grupos de busca podem receber chamada diretamente, ou que foram encaminhadas pelo próprio grupo;

3.5.2.26. Possui suporte ao não perturbe. Esta funcionalidade pode ser habilitada diretamente no teclado dos aparelhos ou através da interface web;

3.5.2.27. Os ramais que possuem conta SIP autenticada em mais de um dispositivo, poderão fazer e receber chamadas nos múltiplos dispositivos usando o mesmo número do ramal;

3.5.2.28. O dispositivo mobile pode ser configurado para ser uma extensão do ramal, podendo comutar a chamada do ramal para o softphone e do softphone para o ramal sem interrupção da chamada;

3.5.2.29. Possui configuração para toque simultâneo da chamada no dispositivo mobile e no ramal do usuário. O usuário pode atender a chamada em qualquer um;

3.5.2.30. Discagem abreviada individual;

3.5.2.31. O siga-me pode ser habilita/desabilitado através da interface Web do sistema ou através do teclado do telefone ou de um telefone remoto;

3.5.2.32. Conferência ad-hoc com até 15 participantes, ou seja, usuários podem iniciar uma conferência sem necessidade de criação de salas, usando facilidades dos endpoints, inclusive com câmeras;

3.5.2.33. Rediscagem automática em caso de ocupado;

3.5.2.34. Configuração das permissões individuais de cada ramal ou usuário para chamadas de entrada e de saída, podendo restringir quais os tipos de chamada, que cada ramal poderá realizar ou receber. Também é possível bloquear ligações entre ramais de modo seletivo, aplicar filtros de blacklist e whitelist, etc.;

3.5.2.35. Criação de códigos pessoais (com até 10 dígitos) com permissões de chamadas específicas,

possibilitando aos usuários realizarem chamadas externas, a partir de qualquer ramal

do IP PBX utilizando a sua senha pessoal.

3.5.2.36. Os ramais que são utilizados para discagem através de código pessoal (senha), permanecem com sua categoria inalterada;

3.5.2.37. O código pessoal é único e sempre está associado a um usuário da Plataforma, podendo ser gerado automaticamente pelo sistema ou através de webservices para integrações com sistemas externos e não podem ser alterados por seus usuários;

3.5.2.38. Suporte a DISA;

3.5.2.39. Os bilhetes gerados a partir das chamadas realizadas através de códigos pessoais, permitem identificar o usuário que realizou a mesma, o ramal ou a conta SIP, sem armazenar o código usado na discagem;

3.5.2.40. Rediscagem do último número discado ou do último número recebido através de facilidade, independente se o telefone possui tecla de rediscagem ou não;

3.5.2.41. O sistema deve permitir a ação de bloqueios de números via filtros ou blacklist ou whitelist (ação para o sim e para o não): Desligar a chamada, Roteamento da chamada para um número externo ou interno, tocar um áudio para a chamada, encaminhamento para um voicemail (caso a solução possua voicemail ativado), encaminhamento da chamada para uma URA ou para qualquer outro módulo da solução.

3.6. URA de autoatendimento:

3.6.1. Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o cliente.

3.6.2. Deverá ser considerado uma URA, com mensagens customizáveis, áudio de espera customizáveis e no mínimo de 5 menus.

3.6.3. Deve possuir prompt básico e resposta interativa de voz.

3.6.4. As portas da URA deverão fornecer personalização de mensagens de entrada e coleta de dígitos via DTMF.

3.6.5. Possibilitar o envio de mensagens para chamadores via music on hold ou por meio de prompts ou combinação destes;

3.6.6. Deve possuir a facilidade de autoatendimento.

3.7. Aparelho de telefonia IP:

3.7.1. Deve permitir registro no Sistema de Comunicações Unificadas utilizando o protocolo SIP.

3.7.2. Possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado/homologação DEVE estar disponível no site da Anatel para verificação.

3.7.3. Todos os terminais deverão, no mínimo, seguir as seguintes características, sem prejuízo da descrição individual de cada aparelho:

3.7.3.1. O aparelho deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

3.7.3.2. Possuir manual em língua portuguesa;

3.7.3.3. Inclinação ajustável;

3.7.3.4. Mínimo, display gráfico de 2 linhas (205x41 pixels) monocromático;

3.7.3.5. Possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);

3.7.3.6. Mínimo, 3 teclas de funções programáveis com led;

3.7.3.7. Mínimo, 5 teclas de funções fixas com led: espera, transferência, conferência, configurações, mensagens;

3.7.3.8. Mínimo, 3 teclas de navegação e 1 tecla de confirmação;

3.7.3.9. Mínimo, 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) com led (com cor) e controle de volume +/-;

3.7.3.10. Possuir Viva-voz (Full-duplex);

3.7.3.11. Ter duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T, uma para o telefone outra para o PC;

3.7.3.12. O aparelho deverá contar com fonte de energia;

3.7.3.13. Deverá ser possível a montagem em parede.

3.8. Headphone para computador.

Tipo de áudio	Estereofônico
Tipo de microfone	Boom, pode ser usado do lado esquerdo ou direito, flexível e giratório 180º
Material earpad	Espuma
Arco de cabeça ajustável	Sim
Impedância de entrada	32 ohms
Sensibilidade (headphone)	100 dB +/- 3 dB
Sensibilidade (microfone)	-58 dBV/ μ Bar, -38 dBV/Pa +/- 4 dB
Resposta de frequência (headset)	20 Hz a 20 kHz
Resposta de frequência (microfone)	100 Hz -16kHz
Comprimento do cabo	1,8m
Funciona a bateria ou pilha?	Não
Compatibilidade	Telefone Android, Chrome OS, Linux, Mac, Windows
Certificação	ANATEL.

3.9. Softphone:

3.9.1. A solução deverá possuir o recurso de Softphone. Abaixo segue a lista de funcionalidades e recursos mínimos que deverão ser entregues pela software:

3.9.1.1. Telefone no formato de software que pode ser instalado em PC (Windows e MAC) e aplicativos moveis (iOS e Android).

3.9.1.2. As versões mobile deverão estar publicadas nas lojas oficiais de aplicativos (Play Store e App Store);

3.9.1.3. Interface via navegador web sem a necessidade de instalação de plugins adicionais para a disponibilização de suas funcionalidades; ou cliente para desktop em Windows;

3.9.1.4. Aplicativo móvel para smartphones e tablets, com suporte a Android e iOS.

3.9.1.5. Suportar aplicação (softphone) VoIP SIP na interface desktop, para efetuar

chamadas telefônicas pela rede de dados utilizando o dispositivo multimídia do computador;

3.9.1.6. Quando este for o moderador da sessão deve possibilitar o controle dos participantes da conferência (bloqueio de áudio, exclusão e inclusão de participantes, bloqueio da sala);

3.9.1.7. Suporte a comunicação ponto a ponto de voz, chat individual, grupo , conferência de áudio/vídeo e transferência de arquivos;

3.9.1.8. Chamadas recebidas em um dispositivo podem ser comutadas para qualquer outro dispositivo

através de facilidades ou teclas disponibilizadas para os usuários, sem que a chamada seja derrubada;

3.9.1.9. Chamadas direcionadas ao ramal tocam simultaneamente no telefone IP e em todos os softphones do usuário, podendo essa ser atendida em qualquer um dos dispositivos;

3.9.1.10. Software para ser instalado em sistema operacional;

3.9.1.11. Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia convencional;

3.9.1.12. Deve possuir as mesmas funcionalidades de um ramal IP, como:

a) Chamada em Espera;

b) Transferência de Chamadas;

c) Retenção de Chamada;

d) Conferência a 6;

e) Deve suportar lista de contatos.

3.9.1.13. Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente;

3.9.1.14. Suporte a QoS com marcação de pacotes;

3.9.1.15. Suportar codecs de áudio G.711(a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus;

3.9.1.16. Implementar SIP/TLS com mecanismos de segurança com algoritmo de criptografia AES-256 ou AES-128.

3.10. Facilidade do Software de gerenciamento WEB:

3.10.1. Permitir o gerenciamento centralizado das informações, devendo conter dados de estatísticas do sistema telefônico.

3.10.2. Extração de relatórios por ramais e grupos de ramais.

3.10.3. Criação de perfis de usuários visualização/ extração de relatórios.

3.10.4. Extração de relatórios por Área e ou centro de custo alfa numérico.

3.10.5. O software deverá possibilitar o envio de relatórios via e-mail.

3.10.6. Emitir relatórios em diversos formatos de arquivo como: PDF e TXT, XLS.

3.10.7. O software devera possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada.

3.11. Implantação Terminais

3.11.1. A solução deve entregar os ramais IP conforme as descrições abaixo:

3.11.1.1. A solução deve ser disponibilizada a partir de conexões via Internet;

3.11.1.2. A sinalização deve ser SIP entre o CONTRATANTE e o Servidor de Telefonia da Nuvem da CONTRATADA, garantindo a qualidade do serviço de voz;

3.11.1.3. Oferta de terminais inclusos;

3.11.1.4. Toda infraestrutura da rede interna, switch e cabeamento UTP é de responsabilidade da CONTRATANTE;

3.11.1.5. A entrega dos aparelhos IP, deve ser feita no endereço sede da Contratante, e os mesmos devem ser entregues previamente configurados, podendo a configuração ser feita de forma remota;

3.11.1.6. O envio dos equipamentos para assistência técnica é de responsabilidade da Contratante e deverão ser enviados para a fabricante para eventual análise;

3.11.1.7. Os casos de mau uso como quebra, extravio, perda, roubo ou furto de aparelhos é de responsabilidade da contratante e não da contratada não havendo obrigatoriedade reposição sem custos.

3.12. Perfil dos Ramais SIP e dimensionamento

3.12.1. Ramal Tipo M1 - 71 (Setenta e um) - LICENÇA + APARELHO IP COM FONTE

3.12.2. Ramal Tipo M2 - 71 (Setenta e um) - LICENÇA SOFTPHONE

3.12.3. Ramal Tipo M3 - 11 (Onze) - HEADPHONES PARA APARELHO IP

É importante que todas as tecnologias de infraestrutura, hardware e software, incluindo soluções de segurança de dados, voz e imagem pertinentes à solução, além do contingenciamento, backup, restauração e Disaster Recovery (DR), que se fizerem necessários ao perfeito funcionamento desta proposta, deverão estar contidos no preço final, incluindo-se, além do seu fornecimento, instalação, configuração, evoluções tecnológicas (atualizações) e manutenções.

3.13 Da Instalação dos Serviços

3.13.1 O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela CONTRATADA na sede do CRA-MG, conforme programação de demandas que será apresentada posteriormente pela Assessoria de Infraestrutura e Suporte de T.I. da Contratante, área que fará a gestão da prestação do contrato. O prazo para a entrega da solução completa no edifício Sede deverá ser de até 15 (quinze dias corridos) após a assinatura do contrato.

3.13.2. O referido prazo poderá ser estendido por mais 5 (cinco) dias corridos, mediante solicitação formal à CONTRATANTE, desde que justificado.

3.13.3. Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência.

3.13.4. A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE. O cronograma deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato e deve ser elaborado conforme as diretrizes definidas pela CONTRATANTE.

3.13.5. A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento do serviço.

3.13.6. A CONTRATADA poderá subcontratar para atender plenamente o presente termo, desde que o faturamento seja em nome da Contratada.

3.14. Dos Testes Para Aceitação Dos Serviços Contratados

3.14.1. Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários:

3.14.2. Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem

executados pela equipe técnica do CONTRATANTE;

3.14.3. O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aprovação dos seguintes testes pelo

3.14.4. Aferição, pela equipe da CONTRATANTE, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência.

3.14.5. O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação se dará, mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos.

3.15. Do Suporte e Manutenção

3.15.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

3.15.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados na sede, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados neste Termo de Referência.

3.15.3. O custo de deslocamento e outros identificados deverão estar inclusos na solução. O suporte remoto e presencial deve obedecer ao **SLA** contratado.

3.15.4. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura do chamado. Também poderá ser aberto via sistema de abertura de chamados com geração de número de protocolo.

3.15.5. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível de Severidade	Descrição
01	Serviço totalmente inoperante em uma localidade.
02	Serviço parcialmente inoperante em qualquer localidade, que afete 02 (dois) ou mais usuários.
03	Serviço inoperante cujo Terminal é de responsabilidade da CONTRATADA.
04	Consultas gerais sobre administração, relatórios estatísticos, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações de um dos produtos da solução.

3.15.6. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado ao CONTRATADO no momento de sua abertura;

3.15.7 O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;

3.15.8. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da

conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.

3.15.9 O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA.

3.15.10 Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Do Acordo de Nível de Serviços deste Termo de Referência, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.

3.15.11. O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

3.16. Do Acordo de Nível de Serviços

Índice	Atividade Serviço ou	Métrica	Prazo	Penalidade
01	Mudança de endereço do local de instalação, que envolva conversores	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor fixo mensal da totalidade dos serviços a serem faturados na localidade, por dia útil de atraso
02	Mudança de local de instalação de ramal IP, em localidade distinta.	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	07	5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por dia útil de atraso.
03	Solução de chamados classificados com nível de severidade 1 Prazo	Prazo: em horas corridas, a contar da comunicação	06	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
04	Solução de chamados classificados com nível de severidade 2	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
05	Solução de chamados classificados com nível de severidade 3	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	12	2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
06	Solução de chamados classificados com nível de severidade 4	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	24	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
07	Desativação de Ramal IP	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por dia útil de atraso

3.17. Conexão dedicada a Internet full-duplex na velocidade de 100 Mbps, meio fibra óptica com 8 IP's fixos validos e uteis. IP para acesso à rede mundial de computadores (internet), por meio de fibra óptica, suportando aplicações TCP/IP com a velocidade de 100 Mbps (**cem megabits por segundo**) do tipo *full band* (mesma velocidade de recepção e transmissão (*download e upload*)). A solução deve incluir toda a infraestrutura e os equipamentos necessários, compreendendo instalação, ativação, equipamentos, suporte e manutenção corretiva, conforme as seguintes especificações mínimas:

3.17.1. A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) link com taxa de transmissão do tipo *full-duplex*, isto é, taxa de transmissão fornecida deverá suportar 100 Mbps (cem megabits por segundo) de tráfego de entrada e 100 Mbps (cem megabits por segundo) de tráfego de saída, simultaneamente;

3.17.2. Os serviços deverão ser providos por meio de fibra óptica devido à sensibilidade das informações tratadas e trafegadas pelo CRA-MG, bem como a sua capacidade de imunidade às interferências eletromagnéticas e taxas de atenuação praticamente inexistentes;

3.17.3. Não será permitido o fornecimento de enlaces via satélite/ou de radio digital;

3.17.4. As interligações devem ser em conexão permanente, dedicadas e exclusivas, desde as dependências do CRA-MG até a conexão à infraestrutura de comunicação da contratada, obedecendo as normas técnicas vigentes;

3.17.5. Os serviços deverão permitir a implementação de VPNs (Redes Privadas Virtuais);

3.17.6. Deverá permitir configurar o sistema de nomes de domínio reverso (DNS, *Domain Name System*), sobre os IP fornecidos; roteador para conexão especificada; range de no mínimo 8(seis) endereços IP's fixos validos e uteis;

3.17.7. A CONTRATADA deve possuir *backbone* próprio no território nacional.

3.17.8. As atualizações e manutenções programadas da contratada devem ser comunicadas formal e previamente à contratante;

3.17.9. Ocorrendo falhas, interrupções ou anormalidades na prestação do serviço, a contratada deverá conceder desconto sobre a parcela fixa do contrato;

3.17.10. O tempo de solução médio aceitável para possíveis falhas é de 4 (quatro) horas a contar do protocolo de atendimento fornecido à Contratante;

3.17.9. Possibilitar migração do protocolo IPv4 para IPv6.

4- DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

4.1. A prestação dos serviços se iniciará a partir da data de assinatura do contrato entre as partes e será executado pelo período de 12 meses, podendo o prazo ser

prorrogado nos termos do artigo 57, II da Lei 8.666/1993.

4.2. Requisitos de prazos:

Id	Produto:	Prazo:
1	A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas.	No máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato, devendo a entrega ser informada com, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos de antecedência.
2	Alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA.	Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.
3	Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura.	Serão efetivadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.
4	Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e não possui folga de infraestrutura.	Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

5- LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Os serviços objeto desta contratação serão prestados para atendimento à sede do CRA-MG, localizada no seguinte endereço: Avenida Olegário Maciel, nº 1233 - Lourdes, Belo Horizonte - MG, CEP: 30.180-11.

6- CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE

6.1. Tais condições visam esclarecer os critérios aceitos para a contratação e a forma da prestação dos serviços, bem como oferecer outras informações que a CONTRATANTE julgar necessário para a obtenção de um serviço de qualidade.

6.1.1. O serviço entregue será recebido provisoriamente para efeito de posterior verificação da conformidade com a especificação. O recebimento definitivo de cada solicitação será feito após a verificação da qualidade e consequente aceitação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias do recebimento provisório;

6.1.2. Os produtos ofertados deverão vir acompanhados de todos os cabos e acessórios necessários à completa instalação e operação dos mesmos;

6.1.3. Os equipamentos ofertados para a prestação do serviço deverão ser novos e não terem sido descontinuados, ou seja, devem constar na linha atual de comercialização e suporte do fabricante.

7- DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1. Não obstante a EMPRESA VENCEDORA DA LICITAÇÃO seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o CRA-MG reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente pela Assessoria de Infra Estrutura e Suporte de TI;

7.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.3. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

8 - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1. A CONTRATADA deverá:

8.1.1. Obter previamente junto a CONTRATANTE informações sobre as condições relevantes à execução do serviço proposto;

8.1.2. Executar o serviço proposto com qualidade, confiabilidade e disponibilidade requerida, a fim de atingir todos os objetivos constantes neste documento;

8.1.3. Disponibilizar uma solução flexível e escalável tanto em capacidade quanto em funcionalidades, mantendo a prestação de um serviço adequado às últimas tendências tecnológicas, visando atender sempre as necessidades da CONTRATANTE;

8.1.4. Disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com a exigida, e avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos seus profissionais;

8.1.5. Arcar com todos os investimentos referentes ao fornecimento da infraestrutura, equipamentos e meios, necessários à execução dos serviços;

8.1.6. Atender as demandas do profissional da CONTRATANTE responsável pela gestão do contrato, quando solicitado formalmente, nas situações de alteração de velocidade, alteração de configuração, alteração de endereço, instalação de novos endereços, suspensão e cancelamento de serviços, entre outras solicitações pertinentes;

8.1.7. Excluir, automaticamente, da cobrança mensal os endereços desativados e/ou suspensos temporariamente, em até 5 (cinco) dias úteis após comunicação formal da CONTRATANTE;

8.1.8. Durante a vigência contratual, havendo a necessidade de novas instalações ou mudanças de endereço, a CONTRATADA deverá efetuar a instalação ou migração do serviço para o novo endereço indicado, observada a viabilidade técnica;

8.1.9. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE e atender às solicitações prontamente;

8.1.10. Manter atualizada, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação, qualificação e adjudicação apresentadas na licitação;

8.1.11. Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE todas as alterações eventualmente ocorridas no ato constitutivo da empresa contratada;

8.1.12. Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

8.1.13. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas e previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto deste contrato, ficando o Contratante isento de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;

8.1.14. Comunicar ao CRA-MG qualquer anormalidade constatada durante a prestação dos serviços e prestar os esclarecimentos solicitados;

8.2. A CONTRATANTE deverá:

8.2.1. Fornecer esclarecimentos para eventuais dúvidas em relação ao objeto;

8.2.2. Manter interlocução permanente com a CONTRATADA no sentido de facilitar a entrega dos serviços contratados;

8.2.3. Durante a vigência contratual, havendo a necessidade de desativação ou acréscimo de endereço, a CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que seja providenciada a remoção ou a instalação dos equipamentos;

8.2.4. Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e nas condições pactuadas;

8.2.5. Facilitar o acesso da CONTRATADA nas instalações e dependências das unidades da CONTRATANTE visando garantir a entrega e prestação adequada dos serviços;

8.2.6. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual;

8.2.7. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais, termo de referência, edital, anexos e os termos de sua proposta.

9-DO REAJUSTE DE PREÇOS

9.1. Os preços ajustados para o fornecimento objeto deste Contrato são fixos e irrevogáveis para o período de 12 (doze) meses, podendo, no entanto, ser reajustados, desde que seja observado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de início do contrato;

9.2. O reajuste de preços ocorrerá com base na variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou outro índice que vier a substituí-lo, acumulado nos últimos 12 meses ao da data de assinatura do contrato.

10- DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos para custeio das despesas decorrentes da contratação que se seguir à licitação de que trata este Termo de Referência, correrão à conta da seguinte dotação orçamentária: 6.3.1.3.02.01.036 - Serviços de Telecomunicações.

11 - PAGAMENTOS

11.1. Os pagamentos referentes aos serviços serão efetuados mensalmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a partir da data do recebimento da(s) Nota(s) Fiscal(is) e documentação exigida e o aceite do CRA-MG;

11.2. A(s) nota(s) fiscal(s), boleto(s) bancário(s) deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico contas@cramg.org.br;

11.3. Sobre o valor devido à Contratada, a Administração efetuará a retenção do Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e da Contribuição para o PIS/PASEP, conforme disposto na Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1234, de 11 de janeiro de 2012 e Lei 9430/96, art. 64;

11.4. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável;

11.5. A administração deduzirá do montante a ser pago os valores correspondentes às multas e/ou indenizações devidas pela CONTRATADA, se houver;

11.6. Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados;

11.7. A CONTRATADA deverá destacar no corpo da(s) Nota(s) Fiscal(s), o correspondente valor para recolhimento dos tributos que porventura incidam sobre a operação, que serão retidos e devidamente recolhidos pelo CONTRATANTE, observada a legislação vigente;

11.8. Na hipótese de atraso do pagamento, fora do prazo estabelecido, cuja nota fiscal foi devidamente atestada e protocolada, em que a CONTRATADA não haja concorrido em motivo para tanto, o valor devido será atualizado financeiramente, a partir do 1º dia útil após a data limite estipulada até a data do efetivo pagamento, sendo definido como índice de atualização a Taxa de Referência (TR), *pro rata temporis*, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM= Atualização Financeira

N= Número de dias entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento

VP=Valor da parcela a ser paga

I= Índice de compensação financeira, assim apurado:

$I = (TX/365) = (6\% / 365) = 0,00016438\%$, incidente por dia sobre o valor do principal. (TX = 6% percentual da taxa anual).

12- SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. A CONTRATADA apresentando documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantendo a proposta, falhando ou fraudando na execução do Contrato, comportando-se de modo inidôneo ou cometendo fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com o CRA-MG, sem prejuízo das multas aplicáveis e demais cominações legais;

12.2. Pela inexecução total ou parcial das condições pactuadas, erros de execução ou inadimplemento contratual, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, nos casos de rescisão contratual, por culpa da CONTRATADA;
- c) o atraso injustificado na entrega do objeto contratado sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da contratação;
- d) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato por descumprimento de qualquer outra cláusula contratual;

12.3. Fica estabelecido o percentual de multa de 10 % (dez por cento) sobre o valor do Contrato, no caso das partes, injustificadamente, desistir do Contrato ou der causa à sua rescisão, bem como nos casos de inadimplemento contratual;

12.4. O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE ou deverá ser pago pela CONTRATADA por meio de guia própria emitida pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da aplicação da sanção.

12.5. As sanções previstas poderão ser aplicadas após regular processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.

ANEXO II

MODELO PROPOSTA COMERCIAL

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 09/2021/CRA-MG

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021/CRA-MG

Senhores,

Tendo examinado o Edital, apresentamos a presente proposta e declaramos que:

1) Os objetos ofertados atendem integralmente os requisitos constantes na especificação do Anexo I – Termo de Referência;

2) Os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da licitação;

3) A presente proposta constituirá um compromisso de nossa parte, observadas as condições do edital e seus anexos.

4) Proposta Comercial

Instalação dos serviços		Em até 15 (quinze) dias.		
ITEM	SERVIÇOS DE INTERNET	QTD	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL (12 meses)
1	LINK DEDICADO DE INTERNET <i>FULL-DUPLEX</i> 100 MBPS (MEIO FIBRA OPTICA) COM 8 IP'S FIXOS VALIDOS E UTEIS	01	R\$	R\$
2	ROTEADOR/EQUIPAMENTOS	01	R\$	R\$
3	TAXA DE INSTALAÇÃO (única)	01		R\$
VALOR TOTAL (SOMA DOS ITENS 1, 2 e 3)				R\$

5) Forma de Pagamento: conforme especificado em edital e seus anexos.

6) Validade da Proposta Comercial: mínimo de 60 (sessenta) dias contados da data prevista para a abertura da sessão.

Data e Local

(assinatura do responsável legal)

Identificação (nome, cargo e cpf)

Razão Social e o CNPJ da empresa.

5) Forma de Pagamento: conforme especificado em edital e seus anexos.

6) Validade da Proposta Comercial: mínimo de 60 (sessenta) dias contados da data prevista para a abertura da sessão.

Data e Local

(assinatura do responsável legal)

Identificação (nome, cargo e cpf)

Razão Social e o CNPJ da empresa.

ANEXO III
MINUTA DO CONTRATO
PROCESSO LICITATÓRIO Nº 09/2021/CRA-MG

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021/CRA-MG

CONTRATO Nº XX/2021 - Contratação de empresa para a prestação de serviços de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital, infraestrutura tecnológica local, incluindo aparelhos de telefonia IP e headhone; PBX IP na Nuvem modalidade SAAS com ramais virtuais e com facilidades de comunicações unificadas, para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública); ilimitadas nas modalidades Local e Longa distância Nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro e internacional; Solução de Callcenter para 10 agentes e 1 supervisor. E ainda, prestação de Serviço de Internet link Dedicado, por meio de fibra óptica na velocidade de 100MBps FullDuplex com 8 IPs validos, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua.

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES CONTRATANTES

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE MINAS GERAIS – CRA-MG, autarquia federal com sede administrativa em Belo Horizonte, situado à Av. Olegário Maciel, nº. 1233, Lourdes – Estado de Minas Gerais, inscrito no CNPJ nº 16.863.664/0001-14 e Inscrição Estadual Isento, neste ato representado por seu Presidente Adm. Jehu Pinto de Aguiar Filho, CRA-MG 01-011260/D, CPF nº 133.045.936-91.

CONTRATADA: (RAZÃO SOCIAL), empresa com sede em (CIDADE) , situado à (ENDEREÇO, CEP, ESTADO, inscrita no C.N.P.J. sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada por seu (REPRESENTANTE LEGAL - CARGO), NOME, PROFISSÃO, IDENTIDADE E CPF.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital, infraestrutura tecnológica local, incluindo aparelhos de telefonia IP e headhone; PBX IP na Nuvem modalidade SAAS com ramais virtuais e com facilidades de comunicações unificadas, para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública); ilimitadas nas modalidades Local e Longa distância Nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro e internacional; Solução de Callcenter para 10 agentes e 1 supervisor. E ainda, prestação de Serviço de Internet link Dedicado, por meio de fibra óptica na velocidade de 100MBps FullDuplex com 8 IPs validos, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA REGULARIDADE DA TRANSAÇÃO

2.1. A prestação de serviços consubstanciada no presente instrumento foi objeto do Processo Licitatório nº 0XX/2021, nos termos da Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993, da Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2012, Decreto 10.024/2019 e suas alterações, conforme Processo Administrativo SEI n.º 476907.007342/2021-20, Pregão Eletrônico n.º 09/2021, a que se vincula este CONTRATO;

2.2. A CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, as obrigações assumidas na licitação, PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO DETALHAMENTO DO OBJETO

A CONTRATAÇÃO consistirá em:

A) 01 (um) TRONCO SIP, CONTENDO MINIMO DE 30 CANAIS E 70 DDRs; INTEGRADOS COM 01 (UM) PBX IP EM NUVEM; LOCAÇÃO DE 71 (SETENTA E UM) APARELHOS DE TELEFONIA IP, SOFTPHONE E HEADPHONES; SOLUÇÃO DE CALLCENTER PARA 10 (DEZ) AGENTES E 1 (UM) SUPERVISOR.

B) 01 (UM) LINK DEDICADO DE INTERNET *FULL-DUPLEX* EM FIBRA ÓPTICA DE 100 MBPS (MEIO FIBRA OPTICA) COM 8 IP'S FIXOS VALIDOS E UTEIS;

3.1. Serviço de Telefonia Publica sobre SIP - de (fixo-fixo e fixo-móvel).

3.1.1. Na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal - DDR).

3.1.2. Além de atender a modalidade Longa Distancia Nacional e Internacional.

3.1.3. ligações ilimitadas tanto regionais, nacional e internacional

3.1.4. Para prestação dos serviços de telefonia local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Tronco SIP de Entrada e Saída.

3.1.5. Portabilidade numérica.

3.1.6. Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato.

3.1.7. Suporte remoto à CONTRATANTE.

3.1.8. Não haverá cobrança de tarifa por ligação.

3.2. PBX IP em nuvem, software como serviço (SAAS):

3.2.1. Licenciamento centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução;

3.2.2. Gerenciamento centralizado, através de interface 100% Web de todos os recursos da plataforma;

3.2.3. O gerenciamento da plataforma deve permitir controlar não só a localidade sede/matriz, mas também as demais localidades remotas integrantes do projeto com um ramal cada (Uberlândia, Pouso Alegre e Ipatinga);

3.2.4. Acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando HTTP ou HTTPS;

3.2.5. Suporte a recuperação segura de senhas de usuários;

3.2.6. Suporte a registro em qualquer telefone da rede por intermédio de usuário e senha;

3.2.7. Desvio de chamadas com base no horário e na condição (incondicional, ocupado, não atendido);

3.2.8. O Sistema multi-tenant deve ter provisionamento e configuração de maneira centralizada e unificada;

3.2.9. Suporte a uso de serviço HTTP e HTTPS para possíveis integrações;

3.2.10. Implementar os protocolos segurança SSL ou TLS;

- 3.2.11. Possuir suporte a QoS, DSCP, NCoS;
- 3.2.12. Possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;
- 3.2.13. Gerenciamento de grupos de chamadas associando assim os ramais e definindo um número específico e a estratégia de roteamento entre os ramais deste grupo;
- 3.2.14. Ter controle de usuários com vários perfis de acesso;
- 3.2.15. Deve permitir autenticação de ramal em diversos aparelhos IP ou Softphones com o mesmo número do ramal;
- 3.2.16. Permitir ampliação de capacidade através de inclusão de licenças de software;
- 3.2.17. Configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos através da interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços;
 - 3.2.17.1. Compatível com os Codecs: G.711(a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus;
 - 3.2.17.2. Deve implementar o recurso de conferência de chamadas através do telefone permitindo que o usuário/ramal que iniciou se retire sem que a chamada seja finalizada;
 - 3.2.17.3. Deverá atender a todos os requisitos de camada de serviços NGN (*Next Generation Network*) definidos pela ITU-T;
 - 3.2.17.4. Possuir suporte a IPv4 e IPv6.

3.3. CALL CENTER com 10 agentes e 1 supervisor

- 3.3.1. Gerenciamento centralizado 100 % através de interface WEB;
- 3.3.2. Deve permitir cadastrar ao menos um usuário Administrador da solução indicado pela Contratada.
- 3.3.3. Deve possuir gerenciamento centralizado de Telefones IP da solução;
- 3.3.4. Compatibilidade com os principais browsers de mercado.
- 3.3.5. Todas as configurações deverão ser replicadas automaticamente para todos os componentes da solução;
- 3.3.6. Deve permitir a criação de usuários e perfis personalizados através da interface Web;
- 3.3.7. Flexibilidade com relação ao formato dos logins e ao tamanho das senhas. As regras devem permitir aos administradores definirem o tamanho e formato das senhas;
- 3.3.8. Gerenciamento através de interface Web com diferentes níveis de permissão de acesso;
- 3.3.9. Suporte a múltiplos acessos simultâneos com controle de integridade dos dados, evitando perdas ou conflitos;
- 3.3.10. Suporte a desconexão automática de sessões por tempo de inatividade ou por tempo pré-definido;
- 3.3.11. O acesso à interface WEB deverá ser através de HTTP ou HTTPS.

3.4 Segurança

- 3.4.1. Deve possuir acesso seguro à interface de gerência e monitoramento usando HTTP ou HTTPS;
- 3.4.2. Suporte ao transporte de mídia RTP e ao SRTP com algoritmo AES-128 ou AES-256 bits para criptografia de mídia com chaves simétricas, dinâmicas e únicas por

sessão;

3.4.3. Suporte a criptografia em chamadas de áudio

3.4.4. Suporte nativo a DTLS e TLS (1.0, 1.1 e 1.2) para criptografia da sinalização SIP;

3.4.5. Suporte a criptografia em entroncamentos SIP;

3.4.6. Criptografia nativa na transferência de chamadas de um para todos os ramais IP da solução;

3.4.7. Criptografia nativa na comunicação com Gateways de voz usando SIP.

3.4.8. Possuir mecanismos de detecção e proteção de ataques (IDS e IPS), tais como: negação de serviço (DoS e DDoS),spoofing; fraude de tarifação message fuzzing, anomalias na sinalização ou media, escuta indevida, ICMP flood, port scan, etc.

3.5. Serviços de Comunicação

3.5.1.. Serviços básicos (Mínimo):

3.5.1.2. Discagem por ramal para chamadas internas;

3.5.1.3. Desvios: incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível.

3.5.1.4. Chamada em espera.

3.5.1.5. Conferência a 3 (três).

3.5.1.6. Transferência de chamadas.

3.5.1.7. Identificação do número chamador (BINA)

3.5.1.8. Identificação do número conectado.

3.5.1.9. Estacionamento.

3.5.1.10. Bloqueio, por terminal, de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar.

3.5.1.11. Bloqueio, por terminal, de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular e de chamadas para 0300, 0500 e 0900.

3.5.1.12. DDR (Discagem Direto à Ramal), com suporte a múltiplas linhas por ramal;

3.5.1.13. Tom de discagem é tocado imediatamente após retirar o telefone do gancho;

3.5.1.14. Suporte a DTMF para qualquer tipo de ramal conectado à Plataforma;

3.5.1.15. Permite o bloqueio de DDR para ramais específicos;

3.5.1.16. Todos os ramais autenticados na solução, independente do dispositivo podem, por padrão, receber chamadas e realizar chamadas entre si ou com números externos dependendo da categoria;

3.5.1.17. Suporte a transferências com e sem consulta (cega e assistida);

3.5.1.18. Configuração individual de ramal realizada através da interface Web;

3.5.1.19. Permite a utilização de múltiplos dispositivos pelo mesmo ramal, direcionando a chamada para todos os dispositivos ou permitindo ao usuário selecionar qual dispositivo deseja receber chamada (dispositivo preferencial);

3.5.1.20. Permitir o registro simultâneo do mesmo ramal em mais de um dispositivo. Possuir suporte à comutação da chamada para qualquer outro dispositivo sem queda da chamada;

3.5.1.21. Permitir registrar múltiplos ramais em um mesmo endpoint SIP (hardphone ou softphone), dependendo apenas que o endpoint suporte essa facilidade;

3.5.1.22. Cadeado eletrônico - Solicita código para fazer chamadas.

- 3.5.1.23. Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada.
- 3.5.1.24. Música para chamadas em retenção e em espera.
- 3.5.1.25. Captura de chamadas individual (dirigida) ou por grupos configuráveis.
- 3.5.2 Serviços avançados (devem contemplar todos da licença básica descritos anteriormente, mais os abaixo):
 - 3.5.2.1. Serviços de Colaboração através de Softphone de PC (Windows ou MAC), Smartphone (Android e iOS) e Tablet (Android e iOS);
 - 3.5.2.2. Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas;
 - 3.5.2.3. Retorno automático de chamada;
 - 3.5.2.4. Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada;
 - 3.5.2.5. Música para chamadas em retenção e em espera;
 - 3.5.2.6. Configuração de não perturbe;
 - 3.5.2.7. Toque simultâneo;
 - 3.5.2.8. Configuração de grupo de busca;
 - 3.5.2.9. Permite o atendimento de mais de uma ligação simultaneamente no mesmo ramal. A quantidade de atendimentos simultâneos depende de configuração realizada na conta SIP do ramal e do tipo de aparelho telefônico usado na solução;
 - 3.5.2.10. Consulta de chamadas externas, de entrada, saídas e internas através do ramal ou da interface Web;
 - 3.5.2.11. Desvio de chamadas incondicional, em caso de ocupado, não atendimento e não autenticado, podendo ser imediata ou temporizada. O desvio pode ser feito para outros ramais, para filas de atendimento, correio de voz, URA ou qualquer outro recurso de qualquer módulo da solução;
 - 3.5.2.12. Captura de chamadas individuais (dirigida) ou por grupos configuráveis;
 - 3.5.2.13. Redirecionamento de chamada automática em caso de ocupado, ausente, em caso de não atendimento ou em caso de ativação manual pelo usuário. O redirecionamento poderá ser feito para ramal ou qualquer outra facilidade da solução;
 - 3.5.2.14. Rechamada automática em caso de ocupado e em caso de não atendimento;
 - 3.5.2.15. Encaminhamento automático da chamada para outro ramal, número externo ou voicemail, em caso de não atendimento (com intervalo de tempo definido pelo usuário), ocupado ou ausente. No caso de não atendimento o encaminhamento é realizado após um número de toques configurado;
 - 3.5.2.16. Encaminhamento automático para outro ramal configurado de forma fixa pelo usuário (ausência programada);
 - 3.5.2.17. Criar uma quantidade ilimitada de categoria de ramais;
 - 3.5.2.18. Permite a definição de categorias por dispositivo;
 - 3.5.2.19. Permite definição de categorias por horário;
 - 3.5.2.20. Possui suporte a call-back automático de chamadas;
 - 3.5.2.21. Permite a criação de “hot line/warm line”, onde o telefone realiza uma ligação ao ser tirado do gancho, sem necessidade de digitar nenhum número. A ligação poderá ser realizada no momento que o telefone for tirado do gancho ou após um tempo pré-determinado;
 - 3.5.2.22. Serviço noturno. O serviço noturno pode ser ativado de forma automática (configurações definidas baseadas em dia do mês, dia da semana, intervalos de horários, datas completas, etc) ou manual;
 - 3.5.2.23. O recurso de serviço noturno pode ser direcionado para um ramal, para anúncios em formato wav configurados no IP PBX ou para qualquer outro recurso

disponível na solução;

3.5.2.24. Chamada em espera (a quantidade de chamadas em espera vai depender apenas da capacidade do endpoint SIP), com suporte a sinalização visual e acústica;

3.5.2.25. Os ramais pertencentes aos grupos de busca podem receber chamada diretamente, ou que foram encaminhadas pelo próprio grupo;

3.5.2.26. Possui suporte ao não perturbe. Esta funcionalidade pode ser habilitada diretamente no teclado dos aparelhos ou através da interface web;

3.5.2.27. Os ramais que possuem conta SIP autenticada em mais de um dispositivo, poderão fazer e receber chamadas nos múltiplos dispositivos usando o mesmo número do ramal;

3.5.2.28. O dispositivo mobile pode ser configurado para ser uma extensão do ramal, podendo comutar a chamada do ramal para o softphone e do softphone para o ramal sem interrupção da chamada;

3.5.2.29. Possui configuração para toque simultâneo da chamada no dispositivo mobile e no ramal do usuário. O usuário pode atender a chamada em qualquer um;

3.5.2.30. Discagem abreviada individual;

3.5.2.31. O siga-me pode ser habilita/desabilitado através da interface Web do sistema ou através do teclado do telefone ou de um telefone remoto;

3.5.2.32. Conferência ad-hoc com até 15 participantes, ou seja, usuários podem iniciar uma conferência sem necessidade de criação de salas, usando facilidades dos endpoints, inclusive com câmeras;

3.5.2.33. Rediscagem automática em caso de ocupado;

3.5.2.34. Configuração das permissões individuais de cada ramal ou usuário para chamadas de entrada e de saída, podendo restringir quais os tipos de chamada, que cada ramal poderá realizar ou receber. Também é possível bloquear ligações entre ramais de modo seletivo, aplicar filtros de blacklist e whitelist, etc.;

3.5.2.35. Criação de códigos pessoais (com até 10 dígitos) com permissões de chamadas específicas,

possibilitando aos usuários realizarem chamadas externas, a partir de qualquer ramal do IP PBX utilizando a sua senha pessoal.

3.5.2.36. Os ramais que são utilizados para discagem através de código pessoal (senha), permanecem com sua categoria inalterada;

3.5.2.37. O código pessoal é único e sempre está associado a um usuário da Plataforma, podendo ser gerado automaticamente pelo sistema ou através de webservices para integrações com sistemas externos e não podem ser alterados por seus usuários;

3.5.2.38. Suporte a DISA;

3.5.2.39. Os bilhetes gerados a partir das chamadas realizadas através de códigos pessoais, permitem identificar o usuário que realizou a mesma, o ramal ou a conta SIP, sem armazenar o código usado na discagem;

3.5.2.40. Rediscagem do último número discado ou do último número recebido através de facilidade, independente se o telefone possui tecla de rediscagem ou não;

3.5.2.41. O sistema deve permitir a ação de bloqueios de números via filtros ou blacklist ou whitelist (ação para o sim e para o não): Desligar a chamada, Roteamento da chamada para um número externo ou interno, tocar um áudio para a chamada, encaminhamento para um voicemail (caso a solução possua voicemail ativado), encaminhamento da chamada para uma URA ou para qualquer outro módulo da solução.

3.6. URA de autoatendimento:

3.6.1. Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o cliente.

3.6.2. Deverá ser considerado uma URA, com mensagens customizáveis, áudio de espera customizáveis e no mínimo de 5 menus.

3.6.3. Deve possuir prompt básico e resposta interativa de voz.

3.6.4. As portas da URA deverão fornecer personalização de mensagens de entrada e coleta de dígitos via DTMF.

3.6.5. Possibilitar o envio de mensagens para chamadores via music on hold ou por meio de prompts ou combinação destes;

3.6.6. Deve possuir a facilidade de autoatendimento.

3.7. Aparelho de telefonia IP:

3.7.1. Deve permitir registro no Sistema de Comunicações Unificadas utilizando o protocolo SIP.

3.7.2. Possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado/homologação DEVE estar disponível no site da Anatel para verificação.

3.7.3. Todos os terminais deverão, no mínimo, seguir as seguintes características, sem prejuízo da descrição individual de cada aparelho:

3.7.3.1. O aparelho deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

3.7.3.2. Possuir manual em língua portuguesa;

3.7.3.3. Inclinação ajustável;

3.7.3.4. Mínimo, display gráfico de 2 linhas (205x41 pixels) monocromático;

3.7.3.5. Possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);

3.7.3.6. Mínimo, 3 teclas de funções programáveis com led;

3.7.3.7. Mínimo, 5 teclas de funções fixas com led: espera, transferência, conferência, configurações, mensagens;

3.7.3.8. Mínimo, 3 teclas de navegação e 1 tecla de confirmação;

3.7.3.9. Mínimo, 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) com led (com cor) e controle de volume +/-;

3.7.3.10. Possuir Viva-voz (Full-duplex);

3.7.3.11. Ter duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T, uma para o telefone outra para o PC;

3.7.3.12. O aparelho deverá contar com fonte de energia;

3.7.3.13. Deverá ser possível a montagem em parede.

3.8. Headphone para computador.

Tipo de áudio	Estereofônico
Tipo de microfone	Boom, pode ser usado do lado esquerdo ou direito, flexível e giratório 180º
Material earpad	Espuma
Arco de cabeça ajustável	Sim
Impedância de entrada	32 ohms

Sensibilidade (headphone)	100 dB +/- 3 dB
Sensibilidade (microfone)	-58 dBV/ μ Bar, -38 dBV/Pa +/- 4 dB
Resposta de frequência (headset)	20 Hz a 20 kHz
Resposta de frequência (microfone)	100 Hz -16kHz
Comprimento do cabo	1,8m
Funciona a bateria ou pilha?	Não
Compatibilidade	Telefone Android, Chrome OS, Linux, Mac, Windows
Certificação	ANATEL.

3.9. Softphone:

3.9.1. A solução deverá possuir o recurso de Softphone. Abaixo segue a lista de funcionalidades e recursos mínimos que deverão ser entregues pela software:

3.9.1.1. Telefone no formato de software que pode ser instalado em PC (Windows e MAC) e aplicativos moveis (iOS e Android).

3.9.1.2. As versões mobile deverão estar publicadas nas lojas oficiais de aplicativos (Play Store e App Store);

3.9.1.3. Interface via navegador web sem a necessidade de instalação de plugins adicionais para a disponibilização de suas funcionalidades; ou cliente para desktop em Windows;

3.9.1.4. Aplicativo móvel para smartphones e tablets, com suporte a Android e iOS.

3.9.1.5. Suportar aplicação (softphone) VoIP SIP na interface desktop, para efetuar chamadas telefônicas pela rede de dados utilizando o dispositivo multimídia do computador;

3.9.1.6. Quando este for o moderador da sessão deve possibilitar o controle dos participantes da conferência (bloqueio de áudio, exclusão e inclusão de participantes, bloqueio da sala);

3.9.1.7. Suporte a comunicação ponto a ponto de voz, chat individual, grupo , conferência de áudio/vídeo e transferência de arquivos;

3.9.1.8. Chamadas recebidas em um dispositivo podem ser comutadas para qualquer outro dispositivo

através de facilidades ou teclas disponibilizadas para os usuários, sem que a chamada seja derrubada;

3.9.1.9. Chamadas direcionadas ao ramal tocam simultaneamente no telefone IP e em todos os softphones do usuário, podendo essa ser atendida em qualquer um dos dispositivos;

3.9.1.10. Software para ser instalado em sistema operacional;

3.9.1.11. Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia convencional;

3.9.1.12. Deve possuir as mesmas funcionalidades de um ramal IP, como:

a) Chamada em Espera;

b) Transferência de Chamadas;

c) Retenção de Chamada;

d) Conferência a 6;

e) Deve suportar lista de contatos.

3.9.1.13. Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente;

3.9.1.14. Suporte a QoS com marcação de pacotes;

3.9.1.15. Suportar codecs de áudio G.711(a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus;

3.9.1.16. Implementar SIP/TLS com mecanismos de segurança com algoritmo de criptografia AES-256 ou AES-128.

3.10. Facilidade do Software de gerenciamento WEB:

3.10.1. Permitir o gerenciamento centralizado das informações, devendo conter dados de estatísticas do sistema telefônico.

3.10.2. Extração de relatórios por ramais e grupos de ramais.

3.10.3. Criação de perfis de usuários visualização/ extração de relatórios.

3.10.4. Extração de relatórios por Área e ou centro de custo alfa numérico.

3.10.5. O software deverá possibilitar o envio de relatórios via e-mail.

3.10.6. Emitir relatórios em diversos formatos de arquivo como: PDF e TXT, XLS.

3.10.7. O software devera possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada.

3.11. Implantação Terminais

3.11.1. A solução deve entregar os ramais IP conforme as descrições abaixo:

3.11.1.1. A solução deve ser disponibilizada a partir de conexões via Internet;

3.11.1.2. A sinalização deve ser SIP entre o CONTRATANTE e o Servidor de Telefonia da Nuvem da CONTRATADA, garantindo a qualidade do serviço de voz;

3.11.1.3. Oferta de terminais inclusos;

3.11.1.4. Toda infraestrutura da rede interna, switch e cabeamento UTP é de responsabilidade da CONTRATANTE;

3.11.1.5. A entrega dos aparelhos IP, deve ser feita no endereço sede da Contratante, e os mesmos devem ser entregues previamente configurados, podendo a configuração ser feita de forma remota;

3.11.1.6. O envio dos equipamentos para assistência técnica é de responsabilidade da Contratante e deverão ser enviados para a fabricante para eventual análise;

3.11.1.7. Os casos de mau uso como quebra, extravio, perda, roubo ou furto de aparelhos é de responsabilidade da contratante e não da contratada não havendo obrigatoriedade reposição sem custos.

3.12. Perfil dos Ramais SIP e dimensionamento

3.12.1. Ramal Tipo M1 - 71 (Setenta e um) - LICENÇA + APARELHO IP COM FONTE

3.12.2. Ramal Tipo M2 - 71 (Setenta e um) - LICENÇA SOFTPHONE

3.12.3. Ramal Tipo M3 - 11 (Onze) - HEADPHONES PARA APARELHO IP

É importante que todas as tecnologias de infraestrutura, hardware e software, incluindo soluções de segurança de dados, voz e imagem pertinentes à solução, além do contingenciamento, backup, restauração e Disaster Recovery (DR), que se fizerem necessários ao perfeito funcionamento desta proposta, deverão estar

contidos no preço final, incluindo-se, além do seu fornecimento, instalação, configuração, evoluções tecnológicas (atualizações) e manutenções.

3.13 Da Instalação dos Serviços

3.13.1 O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela CONTRATADA na sede do CRA-MG, conforme programação de demandas que será apresentada posteriormente pela Assessoria de Infraestrutura e Suporte de T.I. da Contratante, área que fará a gestão da prestação do contrato. O prazo para a entrega da solução completa no edifício Sede deverá ser de até 15 (quinze dias corridos) após a assinatura do contrato.

3.13.2. O referido prazo poderá ser estendido por mais 5 (cinco) dias corridos, mediante solicitação formal à CONTRATANTE, desde que justificado.

3.13.3. Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência.

3.13.4. A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE. O cronograma deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato e deve ser elaborado conforme as diretrizes definidas pela CONTRATANTE.

3.13.5. A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento do serviço.

3.13.6. A CONTRATADA poderá subcontratar para atender plenamente o presente termo, desde que o faturamento seja em nome da Contratada.

3.14. Dos Testes Para Aceitação Dos Serviços Contratados

3.14.1. Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários:

3.14.2. Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem executados pela equipe técnica do CONTRATANTE;

3.14.3. O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aprovação dos seguintes testes pelo

3.14.4. Aferição, pela equipe da CONTRATANTE, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência.

3.14.5. O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação se dará, mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos.

3.15. Do Suporte e Manutenção

3.15.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

3.15.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados na sede, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados neste Termo de Referência.

3.15.3. O custo de deslocamento e outros identificados deverão estar inclusos na solução. O suporte remoto e presencial deve obedecer ao **SLA** contratado.

3.15.4. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura do chamado. Também poderá ser aberto via sistema de abertura de chamados com geração de número de protocolo.

3.15.5. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível de Severidade	Descrição
01	Serviço totalmente inoperante em uma localidade.
02	Serviço parcialmente inoperante em qualquer localidade, que afete 02 (dois) ou mais usuários.
03	Serviço inoperante cujo Terminal é de responsabilidade da CONTRATADA.
04	Consultas gerais sobre administração, relatórios estatísticos, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações de um dos produtos da solução.

3.15.6. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado ao CONTRATADO no momento de sua abertura;

3.15.7 O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;

3.15.8. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.

3.15.9 O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA.

3.15.10 Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Do Acordo de Nível de Serviços deste Termo de Referência, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.

3.15.11. O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

3.16. Do Acordo de Nível de Serviços

Índice	Atividade Serviço ou	Métrica	Prazo	Penalidade
01	Mudança de endereço do local de instalação, que envolva conversores	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor fixo mensal da totalidade dos serviços a serem faturados na localidade, por dia útil de atraso
02	Mudança de local de instalação de ramal IP, em localidade	Prazo: em dias úteis, a contar da	07	5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por

	distinta.	comunicação		dia útil de atraso.
03	Solução de chamados classificados com nível de severidade 1 Prazo	Prazo: em horas corridas, a contar da comunicação	06	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
04	Solução de chamados classificados com nível de severidade 2	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
05	Solução de chamados classificados com nível de severidade 3	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	12	2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
06	Solução de chamados classificados com nível de severidade 4	Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação	24	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
07	Desativação de Ramal IP	Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por dia útil de atraso

3.17. Conexão dedicada a Internet *full-duplex* na velocidade de 100 Mbps, meio fibra óptica com 8 IP's fixos validos e uteis. IP para acesso à rede mundial de computadores (internet), por meio de fibra óptica, suportando aplicações TCP/IP com a velocidade de 100 Mbps (**cem megabits por segundo**) do tipo *full band* (mesma velocidade de recepção e transmissão (*download e upload*)). A solução deve incluir toda a infraestrutura e os equipamentos necessários, compreendendo instalação, ativação, equipamentos, suporte e manutenção corretiva, conforme as seguintes especificações mínimas:

3.17.1. A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) link com taxa de transmissão do tipo *full-duplex*, isto é, taxa de transmissão fornecida deverá suportar 100 Mbps (cem megabits por segundo) de tráfego de entrada e 100 Mbps (cem megabits por segundo) de tráfego de saída, simultaneamente;

3.17.2. Os serviços deverão ser providos por meio de fibra óptica devido à sensibilidade das informações tratadas e trafegadas pelo CRA-MG, bem como a sua capacidade de imunidade às interferências eletromagnéticas e taxas de atenuação praticamente inexistentes;

3.17.3. Não será permitido o fornecimento de enlaces via satélite/ou de radio digital;

3.17.4. As interligações devem ser em conexão permanente, dedicadas e exclusivas, desde as dependências do CRA-MG até a conexão à infraestrutura de comunicação

da contratada, obedecendo as normas técnicas vigentes;

3.17.5. Os serviços deverão permitir a implementação de VPNs (Redes Privadas Virtuais);

3.17.6. Deverá permitir configurar o sistema de nomes de domínio reverso (DNS, *Domain Name System*), sobre os IP fornecidos; roteador para conexão especificada; range de no mínimo 8(seis) endereços IP's fixos validos e uteis;

3.17.7. A CONTRATADA deve possuir *backbone* próprio no território nacional.

3.17.8. As atualizações e manutenções programadas da contratada devem ser comunicadas formal e previamente à contratante;

3.17.9. Ocorrendo falhas, interrupções ou anormalidades na prestação do serviço, a contratada deverá conceder desconto sobre a parcela fixa do contrato;

3.17.10. O tempo de solução médio aceitável para possíveis falhas é de 4 (quatro) horas a contar do protocolo de atendimento fornecido à Contratante;

3.17.9. Possibilitar migração do protocolo IPv4 para IPv6.

CLÁUSULA QUARTA - DOS PRAZOS E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses e se iniciará a partir da data de sua assinatura entre as partes, podendo o prazo ser prorrogado nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993;

4.2. Requisitos de prazos:

Id	Produto:	Prazo:
1	A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas.	No máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato, devendo a entrega ser informada com, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos de antecedência.
2	Alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA.	Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.
3	Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura.	Serão efetivadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.

4	Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e não possui folga de infraestrutura.	Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta)
---	--	---

CLÁUSULA QUINTA - DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE

5.1. Tais condições visam esclarecer os critérios aceitos para a contratação e a forma da prestação dos serviços, bem como oferecer outras informações que a CONTRATANTE julgar necessário para a obtenção de um serviço de qualidade.

5.1.1. O serviço entregue será recebido provisoriamente para efeito de posterior verificação da conformidade com a especificação. O recebimento definitivo de cada solicitação será feito após a verificação da qualidade e consequente aceitação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias do recebimento provisório;

5.1.2. Os produtos ofertados deverão vir acompanhados de todos os cabos e acessórios necessários à completa instalação e operação dos mesmos;

5.1.3. Os equipamentos ofertados para a prestação do serviço deverão ser novos e não terem sido descontinuados, ou seja, devem constar na linha atual de comercialização e suporte do fabricante.

CLÁUSULA SEXTA- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. Os recursos para custeio das despesas decorrentes da contratação que se seguir à licitação de que trata este Termo de Referência, correrão à conta da seguinte dotação orçamentária: 6.3.1.03.02.04.001 - Passagens aéreas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1. Não obstante a EMPRESA VENCEDORA DA LICITAÇÃO seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o CRA-MG reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente pela Assessoria de Infra Estrutura e Suporte de TI;

7.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.3. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1. A CONTRATADA deverá:

- 8.1.1. Obter previamente junto a CONTRATANTE informações sobre as condições relevantes à execução do serviço proposto;
- 8.1.2. Executar o serviço proposto com qualidade, confiabilidade e disponibilidade requerida, a fim de atingir todos os objetivos constantes neste documento;
- 8.1.3. Disponibilizar uma solução flexível e escalável tanto em capacidade quanto em funcionalidades, mantendo a prestação de um serviço adequado às últimas tendências tecnológicas, visando atender sempre as necessidades da CONTRATANTE;
- 8.1.4. Disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com a exigida, e avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos seus profissionais;
- 8.1.5. Arcar com todos os investimentos referentes ao fornecimento da infraestrutura, equipamentos e meios, necessários à execução dos serviços;
- 8.1.6. Atender as demandas do profissional da CONTRATANTE responsável pela gestão do contrato, quando solicitado formalmente, nas situações de alteração de velocidade, alteração de configuração, alteração de endereço, instalação de novos endereços, suspensão e cancelamento de serviços, entre outras solicitações pertinentes;
- 8.1.7. Excluir, automaticamente, da cobrança mensal os endereços desativados e/ou suspensos temporariamente, em até 5 (cinco) dias úteis após comunicação formal da CONTRATANTE;
- 8.1.8. Durante a vigência contratual, havendo a necessidade de novas instalações ou mudanças de endereço, a CONTRATADA deverá efetuar a instalação ou migração do serviço para o novo endereço indicado, observada a viabilidade técnica;
- 8.1.9. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE e atender às solicitações prontamente;
- 8.1.10. Manter atualizada, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação, qualificação e adjudicação apresentadas na licitação;
- 8.1.11. Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE todas as alterações eventualmente ocorridas no ato constitutivo da empresa contratada;
- 8.1.12. Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 8.1.13. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas e previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto deste contrato, ficando o Contratante isento de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
- 8.1.14. Comunicar ao CRA-MG qualquer anormalidade constatada durante a prestação dos serviços e prestar os esclarecimentos solicitados.

8.2. A CONTRATANTE deverá:

- 8.2.1. Fornecer esclarecimentos para eventuais dúvidas em relação ao objeto;
- 8.2.2. Manter interlocução permanente com a CONTRATADA no sentido de facilitar a entrega dos serviços contratados;
- 8.2.3. Durante a vigência contratual, havendo a necessidade de desativação ou acréscimo de endereço, a CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que seja providenciada a remoção ou a instalação dos equipamentos;
- 8.2.4. Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e nas condições pactuadas;
- 8.2.5. Facilitar o acesso da CONTRATADA nas instalações e dependências das unidades da CONTRATANTE visando garantir a entrega e prestação adequada dos serviços;

8.2.6. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual;

8.2.7. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais, termo de referência, edital, anexos e os termos de sua proposta.

CLÁUSULA NONA - DO VALOR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

9.1. A Contratada pagará à Contratada o valor de R\$ XXXXXXX, referente aos serviços descritos na Cláusula Primeira deste Contrato, conforme proposta comercial, anexo a este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS PAGAMENTOS

10.1. O pagamento pela prestação dos serviços será efetuado em até 15 (quinze) dias corridos, após o recebimento da Nota Fiscal e fatura, acompanhada do atesto do gestor do contrato;

10.2. A(s) nota(s) fiscal(s), boleto(s) bancário(s) ou os dados bancários para pagamento deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico contas@cramg.org.br;

10.3. Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados; qualquer atraso ocorrido na apresentação da nota fiscal/fatura, ou dos documentos exigidos como condição de pagamento importará em prorrogação automática do prazo de vencimento do pagamento;

10.4. Sobre o valor devido à Contratada, a Administração efetuará a retenção do Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e da Contribuição para o PIS/PASEP, conforme disposto na Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1234, de 11 de janeiro de 2012 e Lei 9430/96, art. 64;

10.5. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável;

10.6. A administração deduzirá do montante a ser pago os valores correspondentes às multas e/ou indenizações devidas pela CONTRATADA, se houver;

10.7. A CONTRATADA deverá destacar no corpo da(s) Nota(s) Fiscal(s), o correspondente valor para recolhimento dos tributos que porventura incidam sobre a operação, que serão retidos e devidamente recolhidos pelo CONTRATANTE, observada a legislação vigente;

10.8. A CONTRATADA deverá apresentar as certidões negativas de débito (fiscais e trabalhistas) em dia, que deverão ser encaminhadas juntamente com a cobrança do valor a ser pago mensalmente, pelo CONTRATANTE;

10.9. Na hipótese de atraso do pagamento, fora do prazo estabelecido, cuja nota fiscal foi devidamente atestada e protocolada, em que a CONTRATADA não haja concorrido em motivo para tanto, o valor devido será atualizado financeiramente, a partir do 1º dia útil após a data limite estipulada até a data do efetivo pagamento, sendo definido como índice de atualização a Taxa de Referência (TR), *pro rata temporis*, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM= Atualização Financeira

N= Número de dias entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento

VP=Valor da parcela a ser paga

I= Índice de compensação financeira, assim apurado:

$I=(TX/365)=(6\% / 365)= 0,00016438\%$, incidente por dia sobre o valor do principal. (TX = 6% percentual da taxa anual).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO REAJUSTE DE VALORES

11.1. Os preços ajustados para o fornecimento objeto deste Contrato são fixos e irreajustáveis para o período de 12 (doze) meses, podendo, no entanto, ser reajustados, desde que seja observado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de início do contrato;

11.2. O reajuste de preços poderá ocorrer com base na variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou outro índice que vier a substituí-lo, acumulado nos últimos 12 meses ao da data de assinatura do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

12.1. O Contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados **a partir da data da sua assinatura**, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, desde que os serviços estejam sendo prestados de forma satisfatória para este Conselho com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitado ao prazo legal, em conformidade com a Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS MULTAS E DEMAIS SANÇÕES

13.1. Pela inexecução total ou parcial das condições pactuadas, erros de execução ou inadimplemento contratual, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato nos casos de rescisão contratual, por culpa da CONTRATADA;

c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, nos casos de descumprimento de qualquer outra cláusula contratual;

13.2. As multas estabelecidas nos subitens “b” e “c”, serão deduzidas do valor do pagamento ou de outros créditos relativos ao Contrato;

13.3. O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE ou deverá ser pago pela CONTRATADA por meio de guia própria emitida pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da aplicação da sanção;

13.4. As sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente, de acordo com a gravidade do descumprimento, após regular processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

14.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA prestará garantia em favor da CONTRATANTE equivalente a **5% (CINCO POR CENTO)** do valor do contrato, (dinheiro, título da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária);

14.2. A Garantia de Execução do Contrato ou o seu saldo, se houver, somente será devolvida à contratada após o cumprimento integral de todas as obrigações por ela assumidas.

14.2.1. O valor do seguro contratual será devolvido à Contratada, pelo Contratante, em até 10 (dez) dias corridos após a finalização da vigência do contrato;

14.2.2. Ocorrendo rescisão motivada pela Contratada, as garantias não serão restituídas e constituirá receita do Contratante;

14.3. A Contratada poderá optar por uma das modalidades de garantia, dentre as mencionadas abaixo:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Títulos da dívida pública federal;
- c) Seguro-garantia;
- d) Fiança bancária.

14.4. A garantia deverá ser apresentada, conforme segue:

14.4.1. Para o previsto no item "a":

O Caução em dinheiro será realizado mediante pagamento de boleto bancário a ser emitido pelo Setor Financeiro do CRA-MG. Para tanto, a Contratada deverá solicitar a emissão do boleto ao CRA-MG, através do e-mail licitacao@cramg.org.br, fornecendo as seguintes informações:

Nome:

CNPJ:

Endereço Completo:

Motivo:

Valor:

14.4.2. Para o previsto no item "b":

Títulos da Dívida Pública, emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

14.4.3. Para o previsto nos itens "b", "c" e "d", apresentar o original.

14.5. RESPONSÁVEL PELA GARANTIA - A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do Contratante;

14.6. Na hipótese de prorrogação do prazo do contrato, a garantia, objeto da presente cláusula, deverá ser renovada e, se for o caso, complementada, previamente à formalização do Aditivo, sem custo para o Contratante;

14.7. Se o valor da garantia de execução for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente o percentual do valor contratado, a Contratada se obriga a restabelecer o seu valor real, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que, para tanto, for notificada pela Contratante;

14.8. A Garantia de Execução do Contrato deverá ser prestada no prazo de **10 (dez) dias úteis** contados da data de assinatura do contrato/ordem de serviço/compra, mediante as assinaturas da Contratada e do fiscal do contrato;

14.9. No prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do termo contratual, a empresa deverá apresentar documento comprobatório da garantia prestada, sob a pena de rescisão e/ou aplicação das sanções cabíveis, inclusive multa;

14.10. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução do contrato, nos termos da lei;

14.11. O valor da garantia do contrato responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e por todas as multas impostas à Contratada;

14.12. Nas hipóteses de prorrogação da vigência ou majoração da despesa prevista para o contrato, a empresa fica obrigada a complementar ou substituir a garantia prestada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

15.1. A inadimplência de cláusulas e condições estabelecidas no presente Contrato ou a ocorrência de quaisquer das situações descritas no art. 78 da Lei n. 8.666/93, por parte da CONTRATADA, assegurará ao CONTRATANTE o direito de dá-lo por rescindido de pleno direito, após interpelação judicial ou extrajudicial,

independentemente de indenização por perdas e danos, além das sanções previstas na referida lei;

15.2. O presente contrato poderá ser rescindido por conveniência administrativa do CONTRATANTE, conforme disposição dos artigos 77 e 79 da Lei n. 8.666/93, hipótese que também não caberá à CONTRATADA qualquer tipo de indenização;

15.3. Qualquer uma das partes poderá denunciar o contrato por antecipação, precedido de justificativa e pré-aviso de 30 (trinta) dias, desde que seja conveniente ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Instrumento, serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.666, de 1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

17.1. As partes Contratantes elegem o foro de Belo Horizonte/MG, para dirimirem quaisquer dúvidas ou ações oriundas do presente contrato, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

17.2. Para firmeza e como prova de assim haverem contratado, fizeram este instrumento particular, assinado eletronicamente pelas partes e testemunhas via SEI - Sistema Eletrônico de Informações.

Belo Horizonte, xx de XXXXX de 2021.

CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE MINAS GERAIS

Adm. Jehu Pinto de Aguiar Filho - Presidente

CRA-MG n°01-11260/D

CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL

Nome do responsável legal - Cargo

CPF

CONTRATADA

Testemunhas:

1) _____

2) _____