



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA N° 90001/2025

Processo Administrativo n° 1217566/2025

Torna-se público que o **CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA – CREA-PB**, por meio da Comissão de Contratação, realizará **Dispensa Eletrônica com critério de julgamento menor preço, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da Lei n° 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa SEGES/ME n° 67/2021 e demais legislação aplicável.**

Horário da Fase de Lances: 8:00 às 14:00.

O intervalo mínimo de lances será de R\$5,00 (cinco reais).

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. Contratação de empresa especializada, no fornecimento de serviços de telefonia por meio de solução centralizada de pabx virtual em nuvem e comunicação unificada (uc), baseada em protocolo sip e tecnologias voip (voz sobre ip), objetivando a sua modernização, integração, otimização de gestão e aumento da segurança e disponibilidades de acesso, para sede do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba e as diversas inspetorias distribuídas no estado da Paraíba.

1.2. A contratação correrá em item/lote único.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Comprasnet 4.0.

2.1.1. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

2.1.2. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.2. Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:

2.2.1. Que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

2.2.2. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.3. Que se enquadrem nas seguintes vedações:

- a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;
- f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista

2.2.3.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

2.2.3.2. Aplica-se o disposto na alínea “c” também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

2.2.4. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

2.2.5. Sociedades cooperativas.

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.2.1. A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

3.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;

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

3.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

3.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

3.8. Uma vez enviada a proposta no sistema, os fornecedores **NÃO** poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

3.9. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

3.9.1. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.9.2. 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.

3.9.3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

3.9.4. Que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;

3.9.5. Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91. 3.9.6. 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;

3.10. Fica facultado ao fornecedor, ao cadastrar sua proposta inicial, a parametrização de valor final mínimo, com o registro do seu lance final aceitável (menor preço ou maior desconto, conforme o caso).

3.10.1. Feita essa opção os lances serão enviados automaticamente pelo sistema, respeitados os limites cadastrados pelo fornecedor e o intervalo mínimo entre lances previsto neste aviso.

3.10.1.1. Sem prejuízo do disposto acima, os lances poderão ser enviados manualmente, na forma da seção respectiva deste Aviso de Contratação Direta; 3.10.2. O valor final mínimo poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, desde que não assuma valor superior a lance já registrado por ele no sistema.

3.10.2. O valor mínimo parametrizado possui caráter sigiloso aos demais participantes do certame e para o órgão ou entidade contratante. Apenas os lances efetivamente enviados poderão ser conhecidos dos fornecedores na forma da seção seguinte deste Aviso.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

4. FASE DE LANCES

4.1. A partir das 8:00h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

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

4.2.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.

4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

4.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

5.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

5.2. Sem prejuízo ao julgamento da proposta mais bem classificada, a Administração Pública poderá convocar, ao mesmo tempo, tantas propostas quanto julgar necessárias para a sua análise.

5.3. O prazo para apresentação da proposta readequada a critério do Pregoeiro/Agente de Contratação será de até 2 (dois) horas da solicitação do pregoeiro via sistema.

5.4. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

5.4.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.

5.4.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

5.4.3. Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.

5.5. Estando o preço compatível, será solicitado o envio da proposta e, se necessário, de documentos complementares, adequada ao último lance.

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

5.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.7.1. Contiver vícios insanáveis;

5.7.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

5.7.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.7.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

5.8. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

5.8.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

5.8.2. Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

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

5.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

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

5.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

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

5.12. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

5.13. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

5.14. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. HABILITAÇÃO

6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação deste aviso serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.

6.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

6.2.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

6.2.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

6.2.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

6.2.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

6.2.2.1.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação

6.2.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.3. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

6.3.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

6.3.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

6.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.5. 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.

6.6. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

6.7. O fornecedor provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

6.7.1. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do fornecedor nos remanescentes.

6.8. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.9. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

6.9.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação

6.10. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou instrumento equivalente.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

7.2.2. O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da nota de empenho ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

7.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

7.3.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

7.3.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

7.3.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

7.4. Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

8. SANÇÕES

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

8.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

8.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; **8.1.7.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

8.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato; **8.1.9.** fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

8.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

8.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens

8.1.1 a 8.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

8.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

8.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.5. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

8.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

8.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

8.8. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

8.9. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

8.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

8.11. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. O procedimento será divulgado no Comprasnet 4.0 e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado - Sicaf, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

9.2. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.2.1. Republicar o presente aviso com uma nova data;

9.2.2. Valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.2.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.2.3. Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.3. As providências dos subitens 9.2.1 e 9.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto)

9.4. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.5. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

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

9.7. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

9.8. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA CREA-PB

9.9. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta 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.

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

9.11. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.12. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.13. Para quaisquer esclarecimentos licitacaocreapb@creapb.org.br

9.14. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.14.1. ANEXO I – Termo de Referência;

João Pessoa/PB, 27 de fevereiro de 2025.

| Setor Requisitante | |
|--------------------|--|
| | <p>Documento assinado digitalmente</p> <p> FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL Data: 27/02/2025 20:07:37-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br</p> <hr/> <p><i>Francisco Edson Santiago Brasil</i> <i>Gerente de TI – Mat: 225</i></p> |

| Assessor de Compras e Aquisições | |
|----------------------------------|---|
| | <p>Documento assinado digitalmente</p> <p> PAULO LAERCIO VIEIRA JUNIOR Data: 27/02/2025 14:01:41-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br</p> <hr/> <p><i>Paulo Laércio Vieira Júnior</i> <i>Assessor - Matrícula 266</i></p> |



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA – CREA-PB

TERMO DE REFERÊNCIA AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI – LEI 14.133/2021
(Processo Administrativo nº 1217566/2025)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada, no fornecimento de serviços de telefonia por meio de solução centralizada de pabx virtual em nuvem e comunicação unificada (uc), baseada em protocolo sip e tecnologias voip (voz sobre ip), objetivando a sua modernização, integração, otimização de gestão e aumento da segurança e disponibilidades de acesso, para sede do conselho regional de engenharia e agronomia da paraíba e as diversas inspetorias distribuídas no estado da paraíba.

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | MÉTRICA OU UNID. DE MEDIDA | QUANTIDADE |
|-------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------|
| 1 | RAMAL | unidade | 100 |
| 2 | TELEFONISTA | unidade | 01 |
| 3 | SOFTPHONE | unidade | 10 |
| 4 | URA | unidade | 01 |
| 5 | CANAIS | UNIDADE | 48 |

1.2 Os bens objetos desta contratação são caracterizados como comuns uma vez que seu uso é indispensável para a continuidade dos serviços prestados pelo CREA-PB.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 contados da data da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 Considerando que atualmente no CREA-PB dispomos de um PABX VoiP, apenas na sede e que as inspetorias dispõem de linhas telefônica comerciais em Patos, Sousa, Cajazeiras, Campina Grande e Guarabira. Em Itaporanga e Pombal não foi possível instalar as linhas de telefonia fixas, pois, nos endereços onde foram construídas as novas inspetorias não existia disponibilidade por parte das operadoras.

2.2 Considerando que com a aquisição desta solução a mesma vai promover a unificação, controle e instalação de ramais que funcionam como linhas telefônicas em todas inspetorias e na sede, obtendo as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de

segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.

2.3 Portanto o presente Termo de Referência tem como objetivo a prestação de serviços para o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba – CREA/PB- em sua sede e em todas as inspetorias, distribuídas no estado, por meio de uma de solução centralizada de PABX virtual em nuvem e comunicação unificada (UC), baseada em protocolo sip e tecnologias Voip (voz sobre ip), buscando a economicidade, agilidade, flexibilidade e eficiência nas comunicações.

2.4 Considerando que funcionalidade e as rotinas administrativas do CREA/PB exigem da Administração uma constante preocupação com a correta gestão de todas as aquisições de bens e serviços, mantendo-os em níveis compatíveis com a continuidade de suas rotinas operacionais e administrativas. Considerando que as despesas com telefonia, oneram sobremaneira a Administração e exigem ações para otimização do emprego dos recursos destinados a esta atividade, se faz necessário essa aquisição.

3 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 A presente contratação justifica-se pelo fato que a aquisição do objeto deste TR possibilitará que o CREA-PB dê continuidade aos atendimentos por telefone e viabiliza o canal de comunicação com o público interno e externo.

4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1 A solução fornecida deverá ser do tipo comunicação unificada (UC), sendo composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de controladora SIP, media gateway/roteador, Session Border Controller (SBC), sistema de administração/gerenciamento.

4.2 O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.

4.3 Todos os sistemas fornecidos deverão ser tecnicamente compatíveis com os equipamentos da infraestrutura existente do CREA/PB, a fim de garantir a interoperabilidade da solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.

4.4 A empresa CONTRATADA deverá possuir outorga da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, sendo que a licitação será dividida em grupos de serviços com a seguinte configuração:

4.4.1 Grupo I: SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo- móvel) e **DDG** (0800): Fornecimento de canais de telefonia com serviços DDR contemplando a realização de ligações sem custo entre as unidades da CONTRATANTE de forma contínua, compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distância nacional ilimitadas, bem como serviço de discagem direta gratuita **DDG** ,fixo-móvel local ilimitadas e longa distância nacional ilimitadas, visando atender às necessidades de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos.

4.4.2 Grupo II: SOLUÇÃO DE PABX EM NUVEM: Fornecimento de ramais físicos, ramais virtuais (softphones) e serviço de comunicação unificada (UC) para comunicação entre os

colaboradores da CONTRATANTE de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos.

4.4.3 A CONTRATADA deverá fazer a portabilidade de todos os números telefônicos Fixos utilizados no PABX na data da assinatura do contrato.

4.4.4 Portabilidade Numérica, Proibição de Subcontratação e Comprovação de Regularidade

.4.4.4.1 A empresa contratada deverá garantir, sempre que solicitado, a portabilidade dos números telefônicos atualmente utilizados pelo órgão contratante, assegurando a manutenção dos mesmos DDDs e prefixos, nos termos da regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

4.4.4.2 Fica expressamente vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços contratados, sendo de responsabilidade exclusiva da empresa prestadora a entrega da solução completa, bem como o suporte técnico, a manutenção da infraestrutura e a confidencialidade dos dados e comunicações.

4.4.4.3 A licitante deverá apresentar Termo de Direito / Delegação / Autorização / Concessão / Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC)

4.4.4.4 Além disso, a contratante se reserva o direito de realizar consulta prévia à ANATEL, a fim de verificar a regularidade da operação da empresa no Estado da Paraíba, especialmente quanto à autorização para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) ou serviço equivalente em ambiente VoIP.

4.4.4.5 A referida verificação será realizada por meio do site oficial da Agência: <https://sistemas.anatel.gov.br/stel/Consultas/STFC/PrestadoresUFMunicipio/TelaSimplificada.asp?hdnImprimir=true>. A ausência de regularidade ou impedimento legal identificado junto à ANATEL poderá ensejar a inabilitação da empresa na fase de habilitação técnica ou a rescisão contratual, conforme o caso.

5 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.4 O objeto a ser adquirido contemplará os seguintes serviços:

5.1.1. Serviço de instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção pelo período contratado;

5.1.2. Solução de Central única de telefonia IP em NUVEM para atender as unidades, sendo que a NUVEM deverá estar hospedada no Brasil para efeito legal;

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

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

5.1.3. Não serão aceitas soluções de telefonia em sistema “asterisk” ou qualquer sistema de código aberto, por questão de segurança e garantia de continuidade do produto, assim como nenhuma solução cujo elemento central seja baseado em plataforma SOHO (“small office, home office”);

- 5.1.3.1.** O Sistema de Telefonia IP em Nuvem deverá ser baseado em software, operando em servidores padrão de mercado ou virtualização, não sendo aceitas plataformas baseadas em “software livre”, devido aspectos de garantia de evolução e manutenção;
- 5.1.4.** A solução deverá estar hospedada em data centers com redundância geográfica que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA, STAR E HITRUST CSF e certificação Tier3;
- 5.1.5.** Solução de voz sobre IP (VOIP) para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso internet;
- 5.1.6.** Solução de voz sobre IP (ToIP-Telefonia Sobre IP) nas unidades corporativas atendidas pela CONTRATADA com a solução fim afim;
- 5.1.7.** Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;
- 5.1.8.** Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IP’s;
- 5.1.9.** Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;
- 5.1.10.** Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerencia proativo visando uma recuperação mais rápida de falha;
- 5.1.10.1.** Gerenciamento centralizado, através de interface 100% Web de todos os recursos da plataforma;
- 5.1.10.2.** O gerenciamento da plataforma deve permitir controlar não só a localidade sede/matriz, mas também as demais localidades remotas integrantes do projeto;
- 5.1.10.3.** Acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando HTTP ou HTTPS;
- 5.1.11.** Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;
- 5.1.12.** Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI;
- 5.1.13.** Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;
- 5.1.14.** Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas;
- 5.1.15.** Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs;
- 5.1.16.** Possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização;
- 5.1.17.** Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;
- 5.1.18.** Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento;
- 5.1.19.** Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones;
- 5.1.20.** Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória);
- 5.1.21.** Suportar o protocolo SRTP(SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação;
- 5.1.21.1.** Suporte nativo a DTLS e TLS (1.0, 1.1 e 1.2) para criptografia da sinalização SIP;
- 5.1.21.2.** Suporte a criptografia em entroncamentos SIP; Criptografia nativa na transferência de chamadas de um todos os ramais IP da solução;
- 5.1.22.** Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários;
- 5.1.23.** Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP;

5.1.23.1. Possuir suporte total a integração com o Active Directory do CREA-PB, atualmente em Windows server 2019, por parte da contratada (incluindo suporte a SSO – Single sign-on). Implementar os protocolos segurança SSL ou TLS;

5.1.24. Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);

5.1.25. Solução de Softphone, para PC, Celular e tablete com sistemas IOS, Android e WindowsPC;

5.1.26. Segurança da Camada de Transporte (TLS).

5.1.27. Tabela contendo quantidades informações referente aos serviços a serem adquiridos e seus quantitativos.

| QUANTITATIVOS | | |
|----------------------|------------------|-------------------|
| Item | Descrição | Quantidade |
| 1 | Ramal | 100 |
| 2 | Telefonista | 1 |
| 3 | Softphones | 10 |
| 4 | URA | 1 |
| 5 | Canais | 48 |

| Localidade, Endereço e Quantidades de Ramais | | |
|---|---|-----------------------------|
| Local | Endereço | Quantidade de Ramais |
| Sede | Av. Dom Pedro I, 809, Centro, - João Pessoa - PB | 82 |
| Inspetoria de Guarabira | Inspetoria Guarabira, Av. Juscelino Kubitschek, 570 – Juá – Guarabira | 2 |
| Inspetoria de Campina Grande | Inspetoria Campina Grande, Rua Telegrafista José Távora, 462 – Centenário - Campina grande | 5 |
| Inspetoria de Patos | Inspetoria de Patos, Praça Edvaldo Mota, 41 – Centro – Patos | 3 |
| Inspetoria de Itaporanga | Inspetoria de Itaporanga, Rua João Siluino da Fonseca, s/n, bairro João Silvino, Itaporanga; | 2 |
| Inspetoria de Pombal | Inspetoria de Pombal, Rua Professora Claudete Bandeira da Silva, 280, Petropolis, CEP 58840000 – Pombal | 2 |
| Sousa | Inspetoria de Sousa, Rua Haroldo Nazaré, s/n, quadra 15 lote 09 Fórum | 2 |
| Cajazeiras | Inspetoria de Cajazeiras, Rua Maria da Piedade Viana, 193 – Por do Sol, Cajazeiras | 2 |
| Total | | 100 |

5.2. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (Fixo-fixo e Fixo- móvel)

5.2.1. Fornecimento de serviço telefônico nas modalidades local e longa distância, compreendendo a realização de chamadas para telefones fixos e móveis por meio de troncos conforme itens abaixo:

5.2.1.1. Item 1: Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da CONTRATANTE, para telefones fixo nesta mesma área.

5.2.1.2. Item 2: Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da CONTRATANTE, para telefones móveis nesta mesma área.

5.2.1.3. Item 3: Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

5.2.1.4. Item 4: Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

5.3. SOLUÇÃO DE PABX EM NUVEM

5.3.1. Ramal Tipo I possuindo no mínimo as funcionalidades abaixo:

5.3.1.1. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

5.3.1.2. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

5.3.1.3. Rechamada: Permite que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

5.3.1.4. Função Cadeado: Permitir que um ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

5.3.1.5. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

5.3.1.6. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

5.3.1.7. Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador, para que não seja necessário a utilização de aparelhos;

5.3.1.8. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/saída para um usuário;

5.3.1.9. Conferência N° + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

5.3.1.10. Dispositivos por usuários N° 1: Permitir que o ramal seja vinculado a somente um tipo de dispositivo, aparelho, softphone mobile ou softphone desktop;

5.3.1.11. Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;

5.3.1.12. Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;

5.3.1.13. Conferência N° + 14: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 14 outras linhas;

- 5.3.1.14. Ramal Chefe:** Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo;
- 5.3.1.15. Música em espera:** Permitir utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera;
- 5.3.1.16. Dispositivos por usuários N° 5:** Permitir que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop;
- 5.3.1.17. Função siga-me:** Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- 5.3.1.18. Toque simultâneo ou serial:** Permitir que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos logados ou toque primeiro no aparelho, caso não atenda, toque depois no softphone mobile, e caso também não atenda, toque no softphone do desktop;
- 5.3.1.19. Discagem Abreviada:** Permitir que o usuário grave números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados, irão realizar a chamada para o número configurado;
- 5.3.1.20. Logs de Chamadas:** Possibilitar a visualização do histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10(dez) últimas chamadas;
- 5.6.3.1.21. Chefe Secretária:** Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;
- 5.3.1.22. URA de alto atendimento:** Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o usuário;
- 5.3.1.23. Possuir mensagens customizáveis;**
- 5.3.1.24. Possuir áudio de espera customizáveis;**
- 5.3.1.25. Possuir menu inicial limitado em opções de 0 a 9;**
- 5.3.1.26. Possuir no mínimo mais 5 níveis (Árvore da URA);**
- 5.3.1.27. Ser do mesmo fabricante da plataforma de voz ofertada;**
- 5.3.1.28. Possibilitar a reprodução de áudios específicos;**
- 5.3.1.29. Permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados;**
- 5.3.1.30. Direcionar a ligação diretamente para ramal específico;**
- 5.3.1.31. Realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a CONTRATANTE.**
- 5.3.1.32. Permitir realizar gravações de chamadas de no mínimo 40 ramais;**
- 5.3.1.33. Manter as ligações gravadas por pelo menos 365 dias;**

5.4. SOFTPHONE

- 5.4.1. Os ramais que possuírem Softphone integrado a solução, deverão possuir com no mínimo as seguintes funcionalidades de UC:**
 - 5.4.1.1 Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;**
 - 5.4.1.2 Software deverá suportar a instalação em sistema operacional Windows ou MAC para PC;**
 - 5.4.1.3 Software deverá suportar a instalação em sistema operacional Android e IOS para Mobile;**
 - 5.4.1.4 Suportar chamadas telefônicas de telefonia;**
 - 5.4.1.5 Suportar Chamada em Espera;**
 - 5.4.1.6 Suportar Transferência de Chamadas;**
 - 5.4.1.7 Suportar Retenção de Chamada;**

- 5.4.1.8 Suportar Conferência a 3;
- 5.4.1.9 Suportar os codecs G.711, G.722 e G.729;
- 5.4.1.10 Suportar lista de contatos;
- 5.4.1.11 Permitir integração com LDAP Server para contatos;
- 5.4.1.12 Permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente;
- 5.4.1.13 Suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela, transferência de arquivos;
- 5.4.1.14 Suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722;
- 5.4.1.15 Suportar no mínimo codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD;
- 5.4.1.16 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados;
- 5.7.1.17 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação;
- 5.4.1.18. Os arquivos com os históricos de comunicações devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação;
- 5.7.1.19. Os arquivos com a lista de contatos devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação;
- 5.4.1.20. Possuir suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384;
- 5.4.1.21. Possuir suporte a SRTP com AES-128 CounterMode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação;
- 5.4.1.22. Possuir suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384;
- 5.4.1.23. Possuir suporte a SRTP com AES-128 CounterMode para proteção e HashMessageAuthenticationCode (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

5.5. SBC – SESSION BORDER CONTROLER

- 5.5.1. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem com as mesmas características de hospedagem.
- 5.5.2. O SBC poderá ser de fabricante diferente da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.
- 5.5.3. Deverá suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
- 5.5.4. Deverá suportar RFC 3261.
- 5.5.5. Deverá suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.
 - 5.5.5.1 Protocolo SIP (Session Initiation Protocol)**

O sistema deverá utilizar o protocolo SIP (RFC 3261) como padrão para sinalização e controle e chamadas VoIP. Este protocolo será responsável pela criação, modificação e encerramento das sessões de voz entre os ramais e a central de telefonia (PBX) ou entre o contratante e o provedor VoIP (via entroncamento digital SIP Trunk).
- 5.5.6. Deverá suportar terminação e mediação RTP/SRTP.
 - 5.5.6.1 Protocolo RTP (Real-time Transport Protocol)**

A transmissão dos pacotes de áudio deverá ser realizada através do protocolo RTP (RFC 3550), responsável por garantir a entrega em tempo real da mídia (voz). A solução deverá oferecer suporte à criptografia do RTP (SRTP), assegurando a confidencialidade, integridade e autenticidade das chamadas, protegendo contra interceptações e vazamentos de dados sensíveis.

Além disso, deve-se considerar a alocação segura de portas para o tráfego RTP, evitando exposição desnecessária da infraestrutura e permitindo gerenciamento eficaz de firewalls e NATs

5.5.7. Deverá suportar transporte com TLS.

5.5.8. Deverá suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.

5.5.9. Deverá suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas.

5.5.10. Deverá suportar VLAN para conexão com localidades remotas.

5.5.11. Deverá suportar manipulação de cabeçalho SIP.

5.5.12. Deverá suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.

5.5.13. Deverá suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP.

5.5.14. Deverá suportar roteamento estático configurável.

5.5.15. Deverá suportar múltiplas interfaces e redes WAN.

5.5.16. Deverá suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.

5.5.17. Deverá suportar operação em DMZ.

5.5.18. Deverá suportar media anchoring.

5.5.19. Deverá suportar redundância.

5.5.20. Deverá suportar transcoding de áudio e vídeo.

5.5.21. Deverá suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3.

5.5.22. Deverá suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento.

5.5.23. Deverá suportar DNS e NTP.

5.5.24. Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).

5.5.25. Deverá suportar protocolos SSH2 e HTTPS

5.5.26. A CONTRATADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

5.6 TELEFONISTA:

5.6.1 Facilidade Telefonista: Funcionalidade da plataforma que recebe as chamadas direcionadas a um determinado número para atendimento centralizado e posterior transferência para um ramal interno ou DDR.

5.6.2. Funcionalidades do console de atendimento web:

5.6.2.1. Colocar chamada em espera para transferência

5.6.2.2. Música de espera durante a transferência da ligação

5.6.2.3. Utilização na função Chefe-Secretária

6. GERENCIAMENTO E RECUPERAÇÃO DE FALHAS

6.1. A CONTRATADA deverá prover um serviço de suporte de rede que atue em seu circuito e equipamentos de acesso.

6.2 Para abertura de chamados:

6.2.1 A CONTRATADA deverá dispor de um número de telefone 0800, nacional, não tarifado para abertura de chamados e equipe de suporte que funcionem 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção, todos os dias durante a vigência o contrato.

6.2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar um endereço de correio eletrônico ou um portal na Internet para que a CONTRATANTE possa realizar a abertura de chamados;

6.2.3 Na ocorrência de indisponibilidades ou degradação de qualidade em qualquer linha, a CONTRATANTE deverá acionar a CONTRATADA para início do processo de recuperação do link fazendo o registro da ocorrência através dos canais disponibilizados pela CONTRATADA (E-mail e Telefone) e aguardar a sua solução;

6.2.4 A CONTRATADA deverá iniciar os procedimentos de reparos e manutenção das linhas e ramais em até 60 (sessenta) minutos após a indisponibilidade e concluir a manutenção dos links, equipamentos e instalações fornecidos em até 5 (cinco) horas após a abertura do chamado de manutenção.

6.3. A CONTRATADA deverá informar a cada 60 minutos a CONTRATANTE quanto ao status da manutenção e previsão de restabelecimento do serviço.

6.3. A ferramenta de gerenciamento:

6.3.1. Permitir a criação de Grupos de Ramais;

6.3.2. Possibilitar a CONTRATANTE alteração de facilidades dos ramais já discriminadas anteriormente;

6.3.3. Deverá possuir gerencia proativa de diagnósticos e relatórios de falhas;

6.3.4. Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.

7. TREINAMENTO

7.1.1. Deverão ser realizados os seguintes treinamentos, nos quais o público alvo será a equipe de TIC da CONTRATANTE, a serem realizados na Sede desta ou remotamente, com data e duração a combinar:

7.1.1.1. Treinamento de configurações de aparelhos e atendedores;

7.1.1.2. Treinamento técnico nas configurações da central telefônica (classe de ramais, grupo de ramais, URA e etc.), atendedor automático, tarifação, mensagem de espera e operador viadesktop.

7.1.2. Não se faz necessária certificação para tal.

8. DOS PRAZOS DE INSTALAÇÕES

8.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá 30(trinta)dias corridos para a ativação dos Serviços e das Soluções descritas no edital.

8.2. O não cumprimento dos prazos para implantação da solução proposta, estabelecidos, sem justificativas acatadas pela CONTRATANTE, sujeitará à CONTRATADA:

8.2.1. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, limitada a 30 (trinta) dias, a partir da data para adimplemento da obrigação;

8.3. O referido prazo poderá ser prorrogado, mediante solicitação formal acatada pela CONTRATANTE.

8.4. 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 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço.

8.5. As datas previstas no cronograma para instalação do serviço em cada uma das localidades deverão ser previamente acordadas com a CONTRATANTE.

8.6. A CONTRATADA deve elaborar projeto de arquitetura para instalação e configuração do serviço ofertada. O projeto de arquitetura deve ser apresentado em documento pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

8.7. A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir a integração e operação do mesmo na infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

8.8. O serviço de configuração deve incluir, mas não se limitar, aos seguintes aspectos:

8.8.1. Rotas;

8.8.2. Plano de encaminhamento de chamadas;

8.8.3. Plano de numeração;

8.8.4. Bloqueios; Categorias de ramais;

8.8.5. Entroncamentos SIP, caso necessário;

8.8.6. Entroncamentos STFC, caso necessário;

8.8.7. A cada ramal está implicitamente associado o serviço de instalação com seu custo específico;

8.9. Caso a CONTRATADA necessite fornecer os links de comunicação para o funcionamento dos serviços contratados, os mesmos devem estar incorporados dentro do valor da assinatura dos ramais, NÃO GERANDO UMA CONTA À PARTE.

8.10. As visitas técnicas nos locais de instalação devem ser previamente agendadas com a CONTRATANTE;

9. REQUISITOS DE GARANTIA

9.1 O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

10. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

10.1 O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

10.2 A CONTRATADA deverá assinar TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, resguardando que os recursos, os dados, metadados, informações ou conhecimento de propriedade do CREA-PB e quaisquer outros, objeto desta contratação, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

11. SUBCONTRATAÇÃO

11.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

12. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

12.1 São obrigações da CONTRATANTE:

12.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

12.1.2 encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

12.1.3 receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

12.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

12.1.5 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

12.1.6 comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

12.1.7 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

12.1.8 prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

13. SÃO OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

13.1 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

13.2 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

13.2.1 reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

13.2.2 propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

13.2.3 manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

13.2.4 quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

13.2.5 quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

13.2.6 ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

13.2.7 fazer a transição contratual, quando for o caso;

14. FORMAS DE PAGAMENTO

14.1 Pagamento decorrente da concretização do objeto será efetuado após a comprovação da entrega do objeto nas condições exigidas, mediante atestação de servidor responsável e apresentação dos documentos fiscais devidos, no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento da nota fiscal/fatura;

14.2 O CREA-PB efetua pagamentos somente nas terças-feiras e quintas-feiras. Caso a empresa emita boleto para pagamento, este deverá vir com a data de vencimento previamente definida para a primeira quinta-feira próxima ao prazo citado no item acima.

14.3 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou , na impossibilidade de acesso aos referidos Sistema , mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

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

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

14.5 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

14.6 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas.

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

14.8 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

14.9 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

14.11 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

14.11.1 Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

14.12 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

14.12.1 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

15. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

15.1 O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

15.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

16. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

16.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

16.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

16.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

Preposto

16.5 A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

Reunião Inicial

16.6 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

16.7 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

16.8 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

16.8.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

16.8.2 Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

16.8.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

16.8.4 A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

16.8.5 Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

16.9 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

16.10 O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

16.10.1 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

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

16.10.3 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

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

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

Fiscalização Administrativa

16.11 O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

Gestor do Contrato

16.12 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

16.12.1 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

16.12.2 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

16.12.3 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

16.12.4 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art.

158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

16.12.5 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

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

17. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

17.1 A aferição será realizada com a confirmação pelo fiscal do contrato, de que todos os itens e o serviço, objeto do contrato, forma entregues.

17.2 Os objetos serão recebidos provisoriamente, no prazo de 2 (*dois*) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

17.2.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

17.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

17.4 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

17.5 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

17.6 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

17.6.1 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

17.7 O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou

única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

17.8 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

17.9 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

17.10 Os objetos poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

17.11 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

17.12 Os objetos serão recebidos definitivamente no prazo de 2(*dois*) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

17.12.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

17.12.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

17.12.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

17.12.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

17.12.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

17.13 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

17.14 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

| <i>Id</i> | <i>Ocorrência</i> | <i>Glosa / Sanção</i> |
|-----------|--|--|
| 1 | Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de (8) horas úteis. | Multa de (1) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de (4) dias úteis. |
| | | Após o limite de (4) dias úteis, aplicar-se-á multa de (5) % do valor total do Contrato. |
| 2 | Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo) | IAP \geq 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. |
| | | IAP \geq 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. |
| | | IAP \geq 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. |
| | | IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal. |
| ... | ... | ... |
| N | Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela. | Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de (10) % do valor total do Contrato. |

18.1 Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

18.1.1 não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

18.1.2 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

19 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

19.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

Regime de execução

19.2 O regime de execução do contrato será por preço global.

Da Aplicação da Margem de Preferência

19.3 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

20. Habilitação jurídica

20.1 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

20.3 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

20.4 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

20.5 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

20.7 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

20.8 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

21. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

21.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Estadual/Distrital* e *Municipal/Distrital* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

21.7 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *Estadual/Distrital* e *Municipal/Distrital* relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

21.8 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

22. Qualificação Econômico-Financeira

22.1 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

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

22.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

22.3.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

22.3.2 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

22.3.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

22.3.4 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

22.4 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação *patrimônio líquido mínimo* de 10% do *valor total estimado da contratação*.

22.5 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

22.6 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

23. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

23.1 O custo estimado total da contratação é de:

| Proposta 01 | Proposta 02 | Proposta 03 |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| R\$ 46.740,00 | R\$ 49.210,00 | R\$ 42.792,00 |

| Valor Médio | |
|--------------------|----------------------|
| Média | R\$ 46.247,33 |

24. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

24.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos nº 6221100409036 – Serviços de Internet.

25. VIGÊNCIA CONTRATUAL:

25.1. O contrato terá vigência a partir da data de sua assinatura vigorando por **12 meses**, podendo ser renovado por no máximo 60 meses, facultando-se ao **CONTRATANTE** rescindi-lo a qualquer época, mediante aviso por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias, isento de indenização de qualquer natureza.

26. GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO E SUPORTE

26.1 A CONTRATADA realizará a Gestão dos recursos tecnológicos responsáveis por manter o funcionamento e a disponibilidade da Plataforma Multicanal, de acordo com os níveis de SLA definidos neste documento e seus anexos;

26.2 A Plataforma Multicanal deve permitir a comunicação corporativa e a substituição dos serviços de atendimento (contact centers) atualmente instalados e em operação nas unidades do CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA D PARAÍBA, devendo contemplar todas as licenças, customização e demais itens necessários ao seu pleno funcionamento;

26.3 A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento das credenciais para integrações e para consulta dos bancos de dados;

26.4 A CONTRATADA Fornecerá suporte e manutenção de forma presencial sempre que for identificada alguma falha pela equipe da CONTRATADA, obedecendo os prazos dos níveis de SLA definidos neste Detalhamento do serviço e seus anexos;

26.5 a CONTRATADA executará as Ordens de Serviços, verificando, registrando, controlando suas conclusões e os eventos e ocorrências relacionados a estas, facilitando a interlocução entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, tendo como objetivo a efetiva conclusão dos serviços necessários dentro dos requisitos exigidos;

26.6 A plataforma deverá oferecer um SLA mínimo de 99.35% no mês;

26.7 A CONTRATADA deverá fornecer suporte e manutenção, remota e presencial, sempre que for identificada alguma falha, proativamente ou pela equipe da CONTRATANTE, obedecendo os prazos dos níveis de SLA definidos neste Termo.

| Prioridade | Situação | 1º Atendimento | Prazo para resolução |
|-------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Paralisação Total dos Serviços | Imediato após o acionamento | Até 4 horas |
| 2 | Paralisação Parcial dos Serviços | Até 30 min após o acionamento | Até 8 horas |
| 3 | Intermitência e/ou oscilação na qualidade | Até 30 min após o acionamento | Até 28 horas |
| 4 | Reconfiguração/Ajustes | Até 30 min após o acionamento | Até 30 horas |
| 5 | Treinamento para usuários | Até 60 min após o acionamento | Até 72 horas |
| 6 | Reparo/troca de periféricos | Até 60 min após o acionamento | Até 72 horas |

26.8 A disponibilidade do serviço deve ser de 99,35% mensal, devendo o atendimento ser 7x24x365, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias.

26.9 Caso haja descumprimento da disponibilidade, a cada 1% abaixo do percentual de disponibilidade, a CONTRATANTE aplicará multa de 1% sobre o valor correspondente à mensalidade;

26.10 O Desconto será concedido no mês subsequente ao do descumprimento, devendo a CONTRATANTE comunicar o descumprimento no prazo de 05 (cinco) dias da constatação. Serão considerados apenas os percentuais dentro de um mês;

26.11 As situações abaixo estão excluídas da responsabilidade da CONTRATADA, não sendo aplicadas ao SLA:

26.12. Falhas, bloqueios, suspensões ou interrupções causadas por:

26.12.1 Infraestrutura da CONTRATANTE, incluindo os serviços de telecomunicações ou internet por ele contratados e outros programas ou equipamentos da CONTRATANTE, ou pelos Canais de Comunicações integrados à plataforma de comunicação colaborativa e multicanal;

26.12.2 Configuração ou uso inadequado da plataforma de comunicação colaborativa e multicanal ou equipamentos a ele interligados, quando de responsabilidade da CONTRATANTE;

26.12.4 Incompatibilidade entre a plataforma e eventuais programas ou equipamentos utilizados pela CONTRATANTE;

26.12.5 Interrupções ou suspensão para ajustes técnicos e/ou manutenção, a ser comunicado previamente à CONTRATANTE;

26.12.6 Preservação da segurança dos servidores, a fim de evitar ou fazer cessar a atuação de hackers ou destinadas a implementar correções de segurança (patches), estas em caráter emergencial e, devidamente, comunicado à CONTRATANTE;

João Pessoa, 18 de fevereiro de 2025.

Autoridade Máxima da Área de TI

Documento assinado digitalmente
 FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL
Data: 11/04/2025 09:15:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Edson Santiago Brasil
Gerente de TI – Mat: 225

Documento assinado digitalmente
 PAULO LAERCIO VIEIRA JUNIOR
Data: 11/04/2025 09:20:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Paulo Laercio Vieira Júnior
Assessor de Compras e Aquisições - Mat:266