



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA (SERVIÇOS DE TIC)

Pregão Eletrônico nº __/2023 – Processo Administrativo nº 12426/2021

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação das Soluções de Telefonia IP e *Contact Center*, através de empresa especializada em telefonia IP contemplando o serviço de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital e portabilidade de linha 0800, e empresa especializada em serviços de Comunicações Unificadas e *Contact Center* em nuvem, pelo período de 60 (sessenta) meses, para atendimento das necessidades do Coren-SP, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas nesse Termo de Referência.

1.2. Bens e Serviços que Compõem a Solução dividida em 2 grupos:

GRUPO 1							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT. (A)	ESTIMATIVA MÉDIA MENSAL (MINUTOS) (B)	VALOR MENSAL ESTIMADO (C)	VALOR ANUAL ESTIMADO (D) = (C)x12	VALOR ESTIMADO 60 MESES (E) = (C)x60
1	CATSER: 4251 - 01 (um) TRONCO SIP com 90 canais e portabilidade de 100 DDRs, através do fornecimento de canais de telefonia digital para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública), com minutagem nas modalidades ilimitadas local e longa distância nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro.	tronco SIP	1	7.337	R\$ 1.987,3500	R\$ 23.848,2000	R\$ 119.241,0000
2	CATSER: 20206 - Portabilidade de 01 (uma) linha 0800, com 60 canais simultâneos, através do fornecimento de canais de telefonia digital, com minutagem nas modalidades ilimitadas ou com minutagem nas modalidades com tarifação local e longa distância nacional, origem fixo e móveis em todo território brasileiro.	linha	1	28.254	R\$ 2.542,8600	R\$ 30.514,3200	R\$ 152.571,6000
	SUBITEM	TARIFAS NACIONAIS	UNID.	TIPO TARIFAÇÃO	VALOR MAXIMO ACEITAVEL (TARIFA MINUTAGEM) (F)		
	2.1	CATSER: 26115 - Chamadas originadas de telefones Fixos – Locais (São Paulo/SP)	Tarifa	0/60/6	R\$ 0,0500		
	2.2	CATSER: 26131 - Chamadas originadas de telefones Fixos – Brasil	Tarifa	0/60/6	R\$ 0,0500		
	2.3	CATSER: 26298 - Chamadas originadas de telefones Móveis Locais – VC1	Tarifa	0/30/6	R\$ 0,0900		
	2.4	CATSER: 26328 - Chamadas originadas de telefones Móveis Brasil – VC2	Tarifa	0/30/6	R\$ 0,0900		
	2.5	CATSER: 26328 - Chamadas originadas de telefones Móveis Brasil – VC3	Tarifa	0/30/6	R\$ 0,0900		
TOTAL GERAL ESTIMADO					R\$ 4.530,2100	R\$ 54.362,5200	R\$ 271.812,6000



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

1.2.1. No caso de **fornecimento de uma linha 0800 com minutagem na modalidade ilimitada**, será considerado na contratação somente o valor da estimativa mensal (coluna C), enquanto as tarifas por minutagem (coluna F) terão os custos zerados (sem valores);

1.2.2. No caso de **fornecimento de uma linha 0800 com minutagem na modalidade com tarifação**, será considerado o valor das tarifas por minutagem (coluna F), onde será considerado a tarifa de maior valor para a composição dos custos mensais, anuais e a estimativa total para a contratação em 60 (sessenta) meses. Ou seja, para calcular o valor mensal estimado no item 2 do grupo 1 (coluna C), será considerado o maior valor da tarifação dos subitens (coluna F) multiplicado pela média mensal estimada de 28.254 (coluna B).

GRUPO 2										
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDES TOTAIS ESTIMADAS (A)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL (UNITÁRIO) (B)	VALOR MENSAL ESTIMADO (C) = (A)x(B)	VALOR ANUAL ESTIMADO (D) = (C)x12	VALOR ESTIMADO 60 MESES* (E) = (D)x60	BASE DE CÁLCULO DA COLUNA "B"	BASE DE CÁLCULO DA COLUNA "E"	
1	CATSER: 16292 - Serviço de Comunicações Unificadas e Contact Center	Serviço	1	R\$ 37.408,1800	R\$ 37.408,1800	R\$ 448.898,1600	R\$ 2.244.490,8000	--	(E) = (D) x 60 meses	
2	CATSER: 24333 - Licenças para Usuários de Ramais Administrativos, ramais virtuais para uso dos softphones e aparelhos telefônicos	Licença	565	R\$ 19,8300	R\$ 11.203,9500	R\$ 134.447,4000	R\$ 672.237,0000	--	(E) = (D) x 60 meses	
3	CATSER: 24333 - Licenças para Agentes Omnichannel do Contact Center	Licença	73	R\$ 265,1600	R\$ 19.356,6800	R\$ 232.280,1600	R\$ 1.161.400,8000	--	(E) = (D) x 60 meses	
4	CATSER: 24333 - Licenças para Supervisores do Contact Center	Licença	19	R\$ 61,7600	R\$ 1.173,4400	R\$ 14.081,2800	R\$ 70.406,4000	--	(E) = (D) x 60 meses	
5	CATMAT: 13838 - Aparelhos Telefônicos SIP com fonte e licença de uso	Unidade	26	R\$ 53,3400	R\$ 1.386,8400	R\$ 16.642,0800	R\$ 83.210,4000	--	(E) = (D) x 60 meses	
6	CATSER: 27081 - Serviço de chatbot	Serviço	1	R\$ 38.338,2100	R\$ 38.338,2100	R\$ 460.058,5200	R\$ 2.300.292,6000	--	(E) = (D) x 60 meses	
7	Serviço de conectividade mensal WhatsApp API RECEPTIVO**									
	CATSER: 26387 - 7.1 - Serviço de atendimento eletrônico e mensagem (receptivo) - sem franquia.(Qtde mensal estimada: 6.698)	Até 10.000 atendimentos	Serviço	10000	R\$ 0,6800	R\$ 6.800,0000	R\$ 81.600,0000	R\$ 408.000,0000	--	(E) = (D) x 60 meses
		De 10.001 até 20.000 atendimentos	Serviço	20000	R\$ 0,6700				(B) = diferença de 1,47% da faixa anterior	--
		De 20.001 até 30.000 atendimentos	Serviço	30000	R\$ 0,6100				(B) = diferença de 8,96% da faixa anterior	--
		De 30.001 até 50.000 atendimentos	Serviço	50000	R\$ 0,5500				(B) = diferença de 9,84% da faixa anterior	--



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	Acima de 50.000 atendimentos	Serviço	Acima de 50.000	R\$ 0,4500				(B) = diferença de 18,18% da faixa anterior	--
Serviço de conectividade mensal WhatsApp API ATIVO***									
CATSER: 26387 - 7.2 - Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (ativa).	A partir de 1 até 1.000	Serviço	1000	R\$ 0,6300	R\$ 630,0000	R\$ 7.560,0000	R\$ 37.800,0000	--	(E) = (C) x 60 meses
	Acima de 1.000 mensagens	Serviço	Acima de 1.000	R\$ 0,5100				(B) = diferença de 19,05% da faixa anterior	--
Serviço de conectividade mensal SMS API									
8	CATSER: 26352 - 8.1 - Serviço de envio de SMS - sem franquia.	Serviço	1994200	R\$ 0,0409	R\$ 81.562,7800	R\$ 978.753,3600	R\$ 4.893.766,8000	--	(E) = (D) x 60 meses
9	CATMAT: 7703 - Headsets com interface USB.	Unidade	396	R\$ 9,3400	R\$ 3.698,6400	R\$ 44.383,6800	R\$ 221.918,4000	--	(E) = (D) x 60 meses
10	CATSER: 27340 - Consultoria Especializada sob demanda.*	UST	101	R\$ 202,4000	R\$ 20.442,4000	R\$ 245.308,8000	R\$ 1.103.889,6000	--	(E) = (C) x 54 meses*
TOTAL GERAL ESTIMADO					R\$ 222.001,1200	R\$ 2.664.013,4400	R\$ 13.197.412,8000	--	--

*Para o cálculo do quantitativo total estimado de USTs, não foi considerado o período de implantação da solução, correspondendo aos primeiros 6 (seis) meses do contrato, conforme detalhamento na tabela de implantação no item 3.8 do Anexo II - Especificações Técnicas.

** Para determinar as faixas dos subitens para quantidades acima de 10.000 mensagens (API RECEPTIVO), levaremos em conta as diferenças percentuais estimadas no mapa de preços, com base nos valores apresentados na Tabela 2 (grupo 2) do Item 1.2 do Anexo I - Termo de Referência.

*** Para determinar as faixas dos subitens para quantidades acima de 1.000 mensagens (API ATIVO), levaremos em conta as diferenças percentuais estimadas no mapa de preços, com base nos valores apresentados na Tabela 2 (grupo 2) do Item 1.2 do Anexo I - Termo de Referência.

1.2.3. Para o cálculo do quantitativo total estimado de USTs, não foi considerado o período de implantação da solução, correspondendo aos primeiros 6 (seis) meses do contrato, conforme detalhamento na tabela de implantação no item 3.8 do Anexo II - Especificações Técnicas;

1.2.4. Para determinar as faixas dos subitens para quantidades acima de 10.000 mensagens (API RECEPTIVO), foram consideradas as diferenças percentuais estimadas no mapa de preços, com base nos valores apresentados na Tabela 2 (grupo 2) do Item 1.2 do Anexo I - Termo de Referência;

1.2.5. Para determinar as faixas dos subitens para quantidades acima de 1.000 mensagens (API ATIVO), foram consideradas as diferenças percentuais estimadas no mapa de preços, com base nos valores apresentados na Tabela 2 (grupo 2) do Item 1.2 do Anexo I - Termo de Referência;

1.2.6. Para calcular as estimativas mensais, anuais e a estimativa total para a contratação em um período de 60 (sessenta) meses dos subitens do item 7, será levado em consideração os valores apresentados na primeira faixa de cada subitem. As demais faixas devem respeitar as diferenças percentuais conforme estabelecido na base de cálculo.

1.3. Durante o processo licitatório, os valores dos subitens das tabelas podem ser negociados junto ao pregoeiro, permitindo que a licitante apresente propostas mais vantajosas do que os índices aplicados nas



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

variações estabelecidas na base de cálculo.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável pelo mesmo período, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. Contratação de empresa especializada em telefonia IP para a prestação de serviço de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital, pelo período de 60 (sessenta) meses, compreendendo para o grupo 1:

a) Contratação de 01 (um) TRONCO SIP com 90 (noventa) canais e portabilidade de 100 (cem) DDRs, através do fornecimento de canais de telefonia digital para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública), com minutagem nas modalidades ilimitadas, local e longa distância nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro;

b) Portabilidade de 01 (uma) linha 0800, com 60 (sessenta) canais simultâneos, através do fornecimento de canais de telefonia digital, com minutagem nas modalidades ilimitadas ou com minutagem nas modalidades com tarifação local e longa distância nacional, origem fixo e móveis em todo território brasileiro;

c) A CONTRATADA deverá prestar o fornecimento de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas seguintes modalidades: Chamadas Locais, Chamadas Interurbanas, Discagem Direta a Ramal (DDR) e Discagem Direta Gratuita (DDG) em sistema de tarifação reversa, apto a receber e realizar ligações telefônicas locais e de longa distância em âmbito nacional, originadas de número fixo e móvel, devendo atender ao seguinte detalhamento do serviço de telefonia pública sobre SIP (de fixo-fixo e fixo-móvel):

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

II- Atender a modalidade Longa Distância Nacional;

III- Ligações ilimitadas tanto regionais e nacionais; ligações internacionais serão tarifadas unitariamente de acordo com a tabela vigente;

IV- Para prestação dos serviços de telefonia local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Tronco SIP de Entrada e Saída;

V- Portabilidade numérica dos 100 (cem) DDRs (11 3225-6300 até 3225-6399) e da linha 0800 77 26736 do Coren-SP;

VI- Não haverá cobrança de tarifação por ligação, exceto para ligações internacionais;

VII- As chamadas internacionais serão tarifadas conforme a resolução da Anatel nº 752, de 22 de junho de 2022.

VIII- Todos os DDRs, incluindo o 0800, deverão ser entregues como linhas digitais (SIP) e disponibilizados para a integração com a solução de *Contact Center* do Coren-SP.

2.2. Contratação de empresa especializada para fornecimento de Serviço de Comunicações Unificadas



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

e *Contact Center*, com base na atualização e evolução tecnológica da plataforma existente, para o Conselho regional de enfermagem de São Paulo – Coren-SP. O serviço deverá ser fornecido pelo período de 60 (sessenta) meses, compreendendo para o grupo 2:

2.3. A contratação deverá contemplar a solução de *Contact Center*, com plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, incluindo serviço de implantação e Serviço Técnico Especializado sob demanda.

2.4. A prestação de serviço deve englobar uma plataforma a qual permita que toda a jornada do usuário seja gerenciável e integrada, compreendendo os seguintes canais:

- a) Atendimento Receptivo e Ativo Humano Telefônico;
- b) Receptivo eletrônico (URA) integrada com os sistemas do Coren-SP;
- c) Mensageria Instantânea (*WhatsApp* e *Facebook Messenger*);
- d) *Chat* Humano;
- e) *Chatbot*.

2.5. Continuidade do projeto de modernização do sistema e telefonia atual, baseada em tecnologia IP, provendo infraestrutura corporativa de telefonia baseada nos protocolos IP, para usuários no Coren-SP, atendendo as seguintes necessidades iniciais:

- a) 1 (uma) solução de central de telefonia em nuvem com alta disponibilidade;
- b) 1 (um) TRONCO SIP com 90 (noventa) canais e portabilidade de 100 (cem) DDRs e 01 (uma) linha 0800, com 60 (sessenta) canais simultâneos para conexão com a Operadora;
- c) 1 (uma) *Session Border controler* com capacidade inicial de 150 (cento e cinquenta) conexões com o tronco SIP;
- d) Instalação e configuração mínima de 26 (vinte e seis) aparelhos de telefonia IP (*endpoints*) sem fonte e licença de uso;
- e) Instalação e configuração mínima de 565 (quinhentos e sessenta e cinco) clientes do tipo *softphone*;
- f) Disponibilização inicial mínima de 591 (quinhentos e noventa e um) ramais virtuais para uso dos *softphones* e aparelhos telefônicos;
- g) Licença para *Contact Center omnichannel* para 73 (setenta e três) agentes e 19 (dezenove) supervisores;
- h) A CONTRATADA deverá realizar as gravações das ligações de todos os agentes do *Contact Center*, as gravações deverão ser armazenadas em 1 TB de espaço na nuvem. Ao término do período ou falta de espaço suficiente para armazenamento, à critério do Coren-SP, a CONTRATADA poderá fornecer as gravações para armazenamento local na CONTRATANTE;
- i) Prestação de serviços de suporte técnico e manutenção de toda a solução e em relação aos itens relacionados;
- j) Além do fornecimento, ficará a cargo da CONTRATADA, a elaboração do plano de instalação, com os prazos devidamente aprovados pelo Coren-SP. O plano de instalação deverá ser apresentado para a CONTRATANTE em até no máximo 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato;
- k) Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso. Não será admitida a utilização de peças usadas e/ou reconcondicionadas em qualquer tempo do contrato;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

l) Os softwares ofertados devem ser instalados em sua versão mais estável e atualizada e devem ter cobertura por meio de contrato de garantia de suporte e atualização de versão durante a vigência do contrato. Da mesma forma, os equipamentos fornecidos, incluindo o *firmware*, também devem ter cobertura por contratos de garantia do fabricante;

m) A Solução deverá permitir o escalonamento de forma rápida e simples por ser baseado em software e suportar virtualização dos serviços e softwares dos componentes centrais.

2.6. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para possibilitar o desenvolvimento de solução de comunicação abrangentes, atendendo demandas atuais e futuras do ambiente da CONTRATANTE utilizando arquitetura aberta baseada em padrões IP (seus serviços e facilidades);

2.7. Estabelecer as bases para tornar os trabalhos dos colaboradores mais eficientes e eficazes através de uma infraestrutura viabilizada por comunicações unificadas, integrada com processos de negócio, e suportada por parcerias e serviços. Melhorar a gestão e o controle das ligações telefônicas realizadas bem como otimizar o processo de auditoria e verificação das faturas apresentadas pelas empresas de telefonia.

2.8. Melhorar e facilitar o processo de ateste de ligações telefônicas realizadas pela fiscalização da CONTRATANTE, oferecendo facilidade de manutenção e configuração remota.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação justifica-se:

3.2. O projeto de atualização do sistema de telefonia atual baseada em tecnologia *TDM*¹ por tecnologia *VoIP* com substituição dos telefones remanescentes atuais por telefones *IP* na sede e demais unidades (Subseções e NAPes), visando garantir que sejam atendidas as seguintes necessidades:

3.2.1. Permitir um melhor gerenciamento *online* das informações estratégicas de custeio e de despesas;

3.2.2. Permitir crescimento de forma rápida e simples por ser baseado em software e suportar virtualização dos serviços e softwares dos componentes centrais;

3.2.3. Permitir portabilidade aos usuários do sistema de telefonia, uma vez que os usuários poderão fazer e receber chamadas de telefonia sobre IP onde quer que haja uma conexão rápida de Internet, simplesmente entrando na sua conta de VoIP;

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Indicação de marcas ou modelos

4.2. Não há existência de políticas, modelos e padrões e padrões de governo para essa contratação.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

¹ *TDM*: multiplexação por divisão de tempo (*Time-Division Multiplexing*), trata-se da tecnologia utilizada pela telefonia tradicional que permite a existência de diversos canais de comunicação em um mesmo meio de transmissão.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4.3. Não se aplica para o objeto de contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

4.4. Não se aplica para o objeto de contratação.

Subcontratação

4.5. Considerando a complexidade da execução da solução com disponibilização do serviço de envio e recebimento de mensagens, bem como a necessidade de conectividade com os provedores de *Whatsapp* e *SMS* integrados ao sistema de Contact Center, e visando obter maior economicidade nesta contratação, conforme estabelecido pelo artigo 122 da Lei nº 14.133/2021, fica autorizada a subcontratação do objeto contratual para o cumprimento do *broker* responsável pelo fornecimento da conectividade com o *Whatsapp* e *SMS*.

Garantia da Contratação

4.7. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.7.1. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá prestada em até 20 dias após a assinatura do contrato.

4.7.2. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

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

4.9. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

Requisitos de Capacitação

4.10. Durante os requisitos de capacitação estão detalhados em tópico específico do Apenso I Especificações Técnicas.

Requisitos Legais

4.11. Além da legislação e instruções relacionadas à generalidade das contratações públicas e outras que, por ventura, não tenham sido citadas, os seguintes normativos estão vinculados ao objeto desta contratação:

- a) Além da legislação e instruções relacionadas às contratações realizadas sob a Lei nº 14.133, de 2021, os seguintes normativos estão vinculados ao objeto desta contratação:
- b) Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação TIC pelos órgãos e entidades da Administração



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Direta do Poder Executivo Federal e adotado pelo Coren SP como boa prática;

- c) Portaria Coren SP/Plenário/024/2016, de 22 de dezembro de 2016 que dispõe sobre a Política de Segurança da Informação no âmbito Coren SP Regional de Enfermagem de São Paulo;
- d) As tarifas das linhas SIP deverão estar em conformidade com as resoluções vigentes da Anatel nº 752, de 22 de junho de 2022;
- e) A Solução ofertada deverá estar em consonância com Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- f) O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.12. Serão ofertados pela CONTRATADA, durante todo o período de vigência contratual serviços de suporte técnico de manutenção para toda a Solução contratada;

4.13. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato.

4.14. O serviço de suporte técnico da CONTRATADA deverá ser efetuado segundo as melhores práticas do fabricante/desenvolvedor da Solução, visando sempre o máximo desempenho, disponibilidade e segurança, por técnico certificado por este, de modo a garantir total interoperabilidade no ambiente computacional;

4.15. Os serviços deverão ser prestados pela CONTRATADA ou, a depender da natureza do chamado, diretamente pelo fabricante/desenvolvedor da Solução, ficando a CONTRATADA obrigada a mediar este atendimento, se necessário;

4.16. O suporte da CONTRATADA deverá disponibilizar acesso a canais de atendimento (telefônico e eletrônico) para abertura de chamados, consultas e envio de arquivos para análise durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias no ano durante todo o período da contratação;

4.17. Todas as formas de abertura de chamado disponíveis deverão estar efetivamente operacionais;

4.17.1. Os chamados serão classificados, em comum acordo pelas partes, de acordo com a SEVERIDADE do problema, como seguem:

Nível de Severidade	Situação/Impacto	Descrição
NÍVEL 1	Situação Crítica / Sistema Indisponível	<ul style="list-style-type: none">Sistemas inoperantes ou paralisação total do ambiente.
NÍVEL 2	Impacto Grave	<ul style="list-style-type: none">Sistemas operam com paralisação parcial do ambiente
NÍVEL 3	Impacto Moderado	<ul style="list-style-type: none">Sistemas operam com degradação de desempenho
NÍVEL 4	Impacto Mínimo	<ul style="list-style-type: none">Há uma necessidade de configuração adicional no ambiente;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

		<ul style="list-style-type: none">Há uma necessidade de relatório ou dúvida da equipe técnica referente ao funcionamento da Solução.
--	--	--

Nível de Severidade	Prazo para início de atendimento (resposta) partir da abertura do chamado	Prazo para o fim do atendimento
1	1 (uma) hora	8 (oito) horas
2	2 (duas) horas	16 (dezesseis) horas
3	8 (oito) horas	16 (dezesseis) horas
4	16 (dezesseis) horas	36 (trinta e seis) horas

4.18. Ao término de atendimentos de Suporte, quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar Relatório de Atendimento contendo, minimamente, data e hora da abertura do chamado; data e hora do início e do término do atendimento; número de identificação do chamado; identificação do defeito ou falha na Solução; nome do funcionário da CONTRATANTE que abriu o chamado; nome do funcionário da CONTRATADA que efetuou o atendimento; descrição do problema; nível de classificação do chamado; informações sobre alteração de nível; e descrição da solução adotada e sobre a sua eficácia.

4.19. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, ou ter acesso por meio de sítio na internet ou aplicação eletrônica a relatórios mensais referentes às solicitações de serviços, abrangendo: Informações completas dos chamados abertos e fechados, com um status para aqueles resolvidos no período.

4.20. As atualizações de versões das licenças serão realizadas durante todo o período de validade das licenças;

4.21. A CONTRATADA deverá fornecer novas versões corretivas ou evolutivas dos *softwares*, mesmo em caso de mudança de designação do nome do *software*, devendo compreender a correção de falhas e implementações de melhorias no produto, independentemente de correções tornadas públicas.

4.22. A CONTRATADA deverá dispor de número de telefone fixo ou móvel, 0800, e-mail ou sítio na internet para abertura de chamado e solicitação de suporte técnico, sem custos adicionais ao COREN-SP

Requisitos Temporais

4.23. Os cronogramas elaborados ou aprovados pelo COREN-SP, no tocante à implantação do sistema, liberações de licenças, treinamento da solução, manutenção, suporte e operação, bem como os prazos estipulados no Edital e Termo de Referência, deverão ser respeitados pela CONTRATADA;

4.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar, formalmente, os canais para suporte, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do contrato;

4.25. A elaboração do plano de instalação/implantação, com os prazos devidamente aprovados pelo COREN-SP. O plano de instalação/implantação deverá ser apresentado para a CONTRATANTE em até no máximo 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato;

4.26. Os prazos de implantação das soluções e disponibilização dos serviços poderão ser ajustados de acordo com os riscos e impactos avaliados pela CONTRATANTE.

Requisitos De Segurança e Privacidade



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4.27. A CONTRATADA guardará e fará com que seu pessoal guarde absoluto sigilo sobre os dados, informações e documentos fornecidos pelo CONTRATANTE aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do referido Contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa.

4.28. A CONTRATADA deverá cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados à CONTRATANTE, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança;

4.29. A CONTRATADA não poderá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE;

4.30. É vedado a CONTRATADA o acesso aos dados da CONTRATANTE, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE;

4.31. A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente a CONTRATANTE qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço;

4.32. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da Solução, providenciar a segurança dos dados, permitir a rastreabilidade das ações dentro do ambiente da Solução e gerenciar o tratamento de incidentes;

4.33. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre os dados e informações a que tiver acesso antes, durante e após a prestação dos serviços e garantir a mesma conduta de seu pessoal.

4.34. Os acessos a todas as plataformas da solução devem ser permitidos mediante usuário, senha e autenticação multifator (MFA) feita através do e-mail corporativo do usuário.

Os acessos a plataforma devem ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais IP e clientes baseados em *software*.

4.35. A plataforma deverá possuir recursos para definir padrões de senha, como uso de números, letras maiúsculas e minúsculas, com intuito de prevenir o uso de senhas fracas;

4.36. Deverá possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada;

4.37. Deverá permitir a configuração do prazo de validade das senhas, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha;

4.38. Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.

4.39. Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos *IP's*, entre os aparelhos *IP's* e a plataforma e entre os aparelhos *IP's* e *gateway* de interconexão com a rede pública de telefonia.

4.40. Deverá utilizar o protocolo *TLS v1.2* para sinalização segura.

4.41. Deverá utilizar o protocolo *SRTP* para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão *AES* com chaves de 256 *bits*.

4.42. Deverá utilizar algoritmo *SHA-2 256 bits* ou superior para autenticação.

4.43. As chaves de criptografia do fluxo de voz devem ser trocadas a cada chamada e distribuídas através de canal criptografado.

4.44. Deverá implementar mecanismos de proteção contra ataques de negação de serviço (*DoS*) tais como, *malformed packets*, *oversized packets*, *ping floods*, *SYN floods* e *spoofing*.

4.45. Implementar certificados digitais no tráfego *TLS* conforme o padrão *X.509v3*, com chaves *SHA256*



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

RSA-2048Bits.

4.46. Deverá suportar o modelo *PKI (Public Key Infrastructure)* para gerenciamento de certificados digitais.

4.47. Possuir recurso de auditoria da plataforma de forma a monitorar modificações na configuração e recursos de segurança.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.48. Toda a execução contratual, incluindo o suporte técnico e interface da solução deverá ser realizado executado em língua portuguesa (Português do Brasil);

4.49. Os softwares devem ser fornecidos em meio digital, sem a necessidade de entrega de versões dos produtos em mídias físicas;

4.50. A documentação técnica deve ser fornecida em meio digital, com um descritivo completo do processo de implantação de cada produto ofertado, explicações sobre o registro e uso de licenças de software, forma de acesso ao site do fabricante para download, assim como de seus upgrades e updates;

4.51. Não serão aceitas cópias impressas da documentação das licenças;

4.52. Não foram observados outros requisitos aplicáveis ao objeto licitatório.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.53. A solução de softphone deverá permitir aos usuários se conectar e usar aplicativos baseados em nuvem por meio de qualquer computador ou dispositivo móvel conectado à internet.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.54. A implementação da solução seguirá o plano de instalação/implantação apresentado pelo Coren-SP. Os prazos para implantação e implementação das soluções e disponibilização dos serviços poderão ser ajustados de acordo com as necessidades, riscos e impactos avaliados pela contratante.

Requisitos de Implantação

4.55. Para a implantação a CONTRATADA deverá fornecer dentro dos prazos estabelecidos no contrato e Termo de Referência a entrega da solução e de todo o licenciamento necessário, incluindo a disponibilização dos acessos necessários e as instalações e configurações dos aparelhos telefônicos e softphones, bem como os treinamentos necessários para operação da solução entregue;

4.56. A CONTRATADA deverá realizar a entrega e configuração dos aparelhos telefônicos e headsets em todas as unidades do Coren-SP²;

4.57. O quantitativo de equipamentos e a logística de distribuição entre as unidades do Coren-SP serão definidos pela CONTRATANTE na fase de implantação da solução;

4.58. Os equipamentos deverão ser entregues, configurados e estar em perfeito funcionamento com a solução contratada;

4.59. A Administração, no decorrer da vigência contratual, poderá vir a inaugurar unidades descentralizadas em outros municípios do Estado de São Paulo. Nestas ocasiões, poderão as partes celebrar termo aditivo de acréscimo ao contrato em curso, respeitado o limite estabelecido no art. 125 da Lei nº 14.133/2021, para disponibilização de equipamentos às novas unidades, mantidas todas as condições já pactuadas, conforme

² Os endereços das unidades do Coren-SP podem ser consultados no seguinte endereço: <https://portal.Coren-SP.gov.br/fale-conosco/enderecos/>.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

previsto no termo de referência. A CONTRATANTE, por sua vez, deverá informar o novo endereço à CONTRATADA.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.60. A Solução contratada deverá contemplar atualizações e garantia total por todo o período de vigência das licenças, softwares, softphones, aparelhos telefônicos e demais acessórios que compõem a solução, caso haja renovação do licenciamento será também renovada a garantia, conforme quantidades, requisitos e especificações constantes no contrato e Termo de Referência.

4.61. Garantia de suporte técnico para todo o parque de produtos disponibilizados e a substituição de softwares descontinuados por novos lançamentos nas mesmas condições durante todo o período de vigência contratual;

4.62. A garantia deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva em software, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE. Toda a manutenção evolutiva, preventiva e corretiva ficará a cargo da CONTRATADA;

4.63. A garantia dos produtos deve obrigatoriamente prover o direito a novas versões de todos os softwares contratados.

Requisitos de Experiência Profissional

4.64. Para a solução de Contact Center, a CONTRATADA deverá possuir, em seu quadro de prestadores, técnicos certificados pela fabricante da solução apresentada em sua proposta.

Requisitos de Formação da Equipe

4.65. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.66. Não se aplica para o objeto de contratação.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

a) As informações sob custódia da CONTRATADA deverão ser tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.

b) Declaração que possui ou virá a possuir até a assinatura do Contrato, em território brasileiro, sede ou filial dotada de toda a infraestrutura técnica adequada com recursos humanos qualificados e em quantidade suficiente para a prestação dos serviços de garantia aos produtos ofertados.

c) A solução contratada deverá possuir recursos que possibilitem a definição de regras e configurações aderentes à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).

5. VISTORIA

5.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e 13h00 às 16h00.

5.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

5.2.1. As vistorias deverão ser agendadas prévia e exclusivamente pelo endereço eletrônico Thiago.navas@coren-sp.gov.br e rafaelc@coren-sp.gov.br (com cópia para pregao@coren-sp.gov.br).

5.2.2. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

5.2.3. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

5.2.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) 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;
- c) receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- h) 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;

6.2. São obrigações do CONTRATADO:

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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- b) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) 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;
- d) 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;
- e) manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) 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;
- i) fazer a transição contratual, quando for o caso;

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica de implantação e execução:

Nº DO ANO DO CONTRATO	ANO CORRENTE	Nº DO MÊS DO ANO CORRENTE	DETALHAMENTO DO CUSTO MENSAL ESTIMADO
-	2023	5	Processo de compra em fase de licitação
-	2023	6	Período de formalização da contratação
1º	2023	7	FASE DE IMPLANTAÇÃO Da telefonia IP: ETAPA 1 IMPLANTAÇÃO: 60 (sessenta) dias corridos Custos: 01 (um) TRONCO SIP com 90 (noventa) canais e portabilidade de 100 (cem) DDRs e 01 (uma) linha 0800, com 60 (sessenta) canais simultâneos Da solução de comunicação unificada e contact center: ETAPA 1 IMPLANTAÇÃO: 60 (sessenta) dias corridos OPERAÇÃO ASSISTIDA: 30 (trinta) dias corridos Custos: Implantação da telefonia administrativa e contact center, incluindo a URA com autoatendimento, PABX, softphones e headsets, aparelhos telefônicos, webchat, licenças dos ramais administrativos, agentes e supervisores do contact center e operação assistida.
1º	2023	8	
1º	2023	9	
1º	2023	9	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Nº DO ANO DO CONTRATO	ANO CORRENTE	Nº DO MÊS DO ANO CORRENTE	DETALHAMENTO DO CUSTO MENSAL ESTIMADO
			Não foram considerados os custos com: - Chatbot e URA, integrados com sistemas (Etapa 2), serviço de conectividade com Whatsapp e SMS (Etapa 3) e consultoria especializada sob demanda (UST).
1º	2023	10	Da solução de comunicação unificada e contact center: ETAPA 2 IMPLANTAÇÃO: 50 (cinquenta) dias corridos OPERAÇÃO ASSISTIDA: 30 (trinta) dias corridos Custos: Serviços entregues na etapa 1 + serviço de chatbot e URA, integrados com sistemas e operação assistida. Não foram considerados os custos com: - Serviço de conectividade com Whatsapp e SMS (Etapa 3) e consultoria especializada sob demanda (UST).
1º	2023	11	Da solução de comunicação unificada e contact center: ETAPA 3 IMPLANTAÇÃO: 10 (dez) dias corridos Custos: Serviços entregues nas etapas 1 e 2 + serviço de conectividade com Whatsapp e SMS. Observação: o valor foi estimado considerando o envio de 400.000 (quatrocentos mil) SMS originados de sistemas. Não foram considerados os custos com: - Consultoria especializada sob demanda (UST); - SMS com campanha.
1º	2024	1	Valor mensal estimado.
1º	2024	2	
1º	2024	3	Observação: o valor foi estimado considerando o envio de 400.000 (quatrocentos mil) SMS originados de sistemas.
1º	2024	4	Não foram considerados os custos com: - Consultoria especializada sob demanda (UST); - SMS com campanha.
1º	2024	5	Valor mensal com UST e total estimado para o envio de SMS com campanha.
1º	2024	6	
2º	2024	7	
2º	2024	8	
2º	2024	9	
2º	2024	10	
2º	2024	11	
2º	2024	12	Valor mensal com UST e total estimado para o envio de SMS com campanha - corrigido pelo ICTI/IPEA.
2º	2025	1	
2º	2025	2	
2º	2025	3	
2º	2025	4	
2º	2025	5	
2º	2025	6	
3º	2025	7	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Nº DO ANO DO CONTRATO	ANO CORRENTE	Nº DO MÊS DO ANO CORRENTE	DETALHAMENTO DO CUSTO MENSAL ESTIMADO
3º	2025	8	Valor mensal com UST e total estimado para o envio de SMS com campanha - corrigido pelo ICTI/IPEA.
3º	2025	9	
3º	2025	10	
3º	2025	11	
3º	2025	12	
3º	2026	1	
3º	2026	2	
3º	2026	3	
3º	2026	4	
3º	2026	5	
3º	2026	6	
4º	2026	7	Valor mensal com UST e total estimado para o envio de SMS com campanha - corrigido pelo ICTI/IPEA.
4º	2026	8	
4º	2026	9	
4º	2026	10	
4º	2026	11	
4º	2026	12	
4º	2027	1	
4º	2027	2	
4º	2027	3	
4º	2027	4	
4º	2027	5	
4º	2027	6	
5º	2027	7	Valor mensal com UST e total estimado para o envio de SMS com campanha - corrigido pelo ICTI/IPEA.
5º	2027	8	
5º	2027	9	
5º	2027	10	
5º	2027	11	
5º	2027	12	
5º	2028	1	
5º	2028	2	
5º	2028	3	
5º	2028	4	
5º	2028	5	
5º	2028	6	

Local da prestação dos serviços

7.2. Os serviços serão prestados/ entregues na sede e em todas as unidades do Coren-SP.

Materiais a serem disponibilizados

7.3. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades, conforme o Anexo II – Especificações Técnicas.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

7.4. As informações relevantes para o dimensionamento da proposta estão contidas no Anexo II – Especificações Técnicas.

Especificação da garantia do serviço

7.5. A Solução contratada deverá contemplar atualizações e garantia total por todo o período de vigência das licenças, softwares, softphones, aparelhos telefônicos e demais acessórios que compõem a solução, caso haja renovação do licenciamento será também renovada a garantia, conforme quantidades, requisitos e especificações constantes no contrato e Termo de Referência.

7.6. Garantia de suporte técnico para todo o parque de produtos disponibilizados e a substituição de softwares descontinuados por novos lançamentos nas mesmas condições durante todo o período de vigência contratual;

7.7. A garantia deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva em software, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE. Toda a manutenção evolutiva, preventiva e corretiva ficará a cargo da CONTRATADA;

7.8. A garantia dos produtos deve obrigatoriamente prover o direito a novas versões de todos os softwares contratados.

Formas de transferência de conhecimento

7.9. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

7.10. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

- a) 1 (um) TRONCO SIP com 90 (noventa) canais e portabilidade de 100 (cem) DDRs, através do fornecimento de canais de telefonia digital para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública), com minutagem nas modalidades ilimitadas, local e longa distância nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro.
- b) Portabilidade de 01 (uma) linha 0800, com 60 (sessenta) canais simultâneos, através do fornecimento de canais de telefonia digital, com minutagem nas modalidades ilimitadas ou com minutagem nas modalidades com tarifação local e longa distância nacional, origem fixo e móveis em todo território brasileiro;

Mecanismos formais de comunicação

7.11. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas;

Liquidação

7.12. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.12.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.13. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.14. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.15. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.16. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

7.19. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Prazo de pagamento

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

7.22. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

7.23. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

7.25.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

7.27. 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.

7.27.1. 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.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

devam ser cumpridas de imediato.

8.5. 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.

8.6. 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 5(cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

8.6.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso;
- c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) 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;
- e) Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

8.7. 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.

8.8. 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);

8.8.1. 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](#));

8.8.2. Identificada qualquer inexistência 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](#));

8.8.3. 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](#)).

8.8.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).

8.8.5. 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](#)).

8.9. 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](#)).

8.9.1. Caso ocorram 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](#)).

8.10. 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](#)).

8.10.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar 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](#)).

8.10.2. 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](#)).

8.10.3. 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](#)).

8.10.4. 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](#)).

8.10.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

8.11. 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](#)).

8.12. 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.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. A avaliação da execução do objeto utilizará os níveis de SLA - Severidade para aferição da qualidade da prestação dos serviços

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;</p> <p>ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</p> <p>ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IAP \geq 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP \geq 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP \geq 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p>

9.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados acordados;
- b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Do recebimento

9.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) 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).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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

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

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

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

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

9.9. 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.

9.10. 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](#))

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

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

9.13. 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.

9.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

9.14.1. 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](#)).

9.14.2. 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;

9.14.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

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

9.15. 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.

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

9.17. 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.18. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo a tabela 4 do Anexo II – Especificações Técnicas.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.19. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
----	------------	----------------



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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 24 horas úteis.	Multa de 5 % 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 5 dias úteis.
		Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 10 % 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.

9.20. 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:

- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

9.21. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

9.21.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.22. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.23. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

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

9.25. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

9.28. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

9.30. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

9.31. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

9.32. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

9.34.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

Antecipação de pagamento

9.36. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

Cessão de crédito

9.37. Não é admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020](#).

10. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

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

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- d) Multa:
 - (1) Moratória de 5% (cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;
 - (2) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 10.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.
 - (3) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 10.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.
 - (4) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 10.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.
 - (5) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 10.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.
 - (6) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 10.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

10.3 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

10.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

10.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

10.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

10.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

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

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

10.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

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

11. DO REAJUSTE

11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data da apresentação da proposta.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

11.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

11.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

11.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

12.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço, por grupo.

12.1.1. O **Anexo VI – Validação de Proposta Comercial** será obrigatoriamente preenchido pela empresa licitante e exigido somente para o Grupo 2, onde a empresa deverá informar, com exatidão, o atendimento aos requisitos especificados para cada item do Termo de Referência exigidos pelo Coren-SP.

12.1.1.1. O preenchimento do **Anexo VI - Validação da Proposta Comercial** não exige a licitante de suas obrigações de cumprir todas as demais cláusulas do Edital, do Termo de Referência e das especificações técnicas da solução.

Da Aplicação da Margem de Preferência

12.2. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Habilitação jurídica

12.3.1. 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;

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

12.3.3. 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>;

12.3.4. 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;

12.3.5. 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.

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

12.3.7. 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

12.3.8. 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.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

13.5.1. 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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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.

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

13.5.3. 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;

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

13.7. 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;

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

13.9. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

13.9.1. 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 de 10% do valor total estimado da contratação.

13.10. 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).

13.10.1. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º).

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

Qualificação Técnica

13.12. Declaração de comprovação de que a licitante é fabricante, desenvolvedor ou autorizado e credenciado junto ao fabricante do equipamento objeto da licitação para a venda de produtos, licenças, sobressalentes e acessórios para realizar serviços de implantação, instalação, customização, ativação, manutenção, atualização, treinamento e suporte técnico, inclusive regime de plantão de forma continuada, para a solução de telefonia a ser contratada.

13.13. A licitante do grupo 1 deverá apresentar documento comprobatório emitido pela Anatel que a empresa possui permissão para a prestação do serviço;

13.14. Comprovação por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica-Operacional, com data mínima de 03 (três) anos, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter a empresa licitante executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação em pelo menos 50% dos itens constantes da tabela do grupo 1 e do grupo 2.

13.14.1. A licitante interessada em participar dos dois grupos deverá apresentar atestado de no mínimo 50% de cada grupo.

13.14.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.14.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

13.14.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos;

13.14.5. O Para os itens 7, 8 e 10 do grupo 2 não se aplica a exigência de apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica-Operacional.

13.15. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

13.15.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

13.15.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

13.15.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

13.15.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

13.15.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

13.15.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e

13.15.7. f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

13.15.8. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

14. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

14.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 13.469.225,40 (treze milhões, quatrocentos e sessenta e nove mil, duzentos e vinte e cinco reais e quarenta centavos) referentes ao grupo 1 e 2, conforme custos unitários apostos nas tabelas do item 1.2.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

15.1. As despesas decorrentes serão acobertadas dentro do seguinte elemento de despesa:

6.2.2.1.1.33.90.39.002.027 – Serviços de Informática.

São Paulo, 13 de julho de 2023.

RESPONSÁVEL/INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTES DA GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS
Thiago Aparecido de Britto Navas Coordenador de área - GTI Matrícula 775	Elaborado por: Natalia Cristina da Silva Santos Assessora II - GCC Matrícula 1189 Revisado por:
Rafael Conceição da Silva Gerente de Tecnologia da Informação Matrícula 455	Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão Gerente de Compras e Contratos Matrícula 1206