



Conselho Federal de Química

Plenário

Presidência

Gerência Executiva

Gerência Administrativa

Coordenação de Compras, Licitações e Contratos

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 2800.00.03844.2024

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Prestação de serviço para implantação de PABX VoIP virtual, incluindo licenciamento de ramais, fornecimento de sistema de gerenciamento web, instalação, treinamento, equipamentos em regime de comodato e suporte técnico durante a vigência do contrato.

Grupo	Item	Quantidade	CATSERV	VALOR 60 MESE
1	1 Serviço de implantação de PABX VoIP, virtual (em nuvem), sistema de gerenciamento web	1	18627 Instalação / Manutenção / Expansão / Programação / Locação Equipamento Telefônico	R\$ 265.894,67
	2 Licenças de Ramal IP	120		
	3 Aparelhos Telefônicos IP – Tipo 1 comodato sob demanda	35		
	4 Serviço de instalação	1		
	5 Serviço de Repasse de Conhecimento	Turma de Treinamento		
	6 Serviço de Suporte Técnico e Garantia da Solução por 60 meses	60 meses		

Tabela 1 - Descrição CATSERV da solução

1.2. Detalhamento dos preços apresentados, por item :

Item	Valor
Implantação PABX VoIP (valor cobrado uma única vez)	R\$ 3.932,33
Instância EC2 dedicada AWS (anual)	R\$ 349,00
Aparelhos Telefônicos IP (até 35 - sob demanda)	R\$ 1.274,93
Licenciamento de ramais ou softphones	R\$ 1.636,00
Serviço de Repasse de Conhecimento	R\$ 2.098,50
Serviço de suporte continuado	R\$ 2.116,50
Serviço de instalação	R\$ 1.997,00
Total (anual) - valor estimado: se contratados os 35 aparelhos sob demanda	R\$ 52.739,43
Total (60 meses)	R\$ 265.894,67

1.3. O prazo de vigência da contratação é de **60 (sessenta) meses**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.4. 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. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.1.1. Prestação de serviço para implantação de PABX VoIP virtual, incluindo licenciamento de ramais, fornecimento de sistema de gerenciamento web, instalação, treinamento, equipamentos em regime de comodato e suporte técnico durante a vigência do contrato.

Grupo	Itens	Quantidade
1	1 Serviço de implantação de PABX VoIP, virtual (em nuvem), sistema de gerenciamento web	1
	2 Licenças de Ramal IP	120
	3 Aparelhos Telefônicos IP – Tipo 1 comodato sob demanda	35
	4 Serviço de Instalação	1
	5 Serviço de Repasse de Conhecimento	Turma de Treinamento
	6 Serviço de Suporte Técnico e Garantia da Solução por 60	60 meses

Tabela 2 - Descrição dos itens do grupo 1

2.1.2. A aquisição da solução de telefonia VoIP, tem como objetivo assegurar a continuidade do serviço de telefonia VOIP do CFQ com a substituição da solução atual.

2.1.3. **A solução de telefonia VoIP deverá ser compatível com a infraestrutura de rede do Conselho e com o serviço de telefonia fixa (atualmente em nuvem), sem comprometer ou prejudicar sua operação.**

2.1.4. A solução de telefonia VoIP deverá atender às comunicações internas do CFQ, sem gerar custos para as ligações realizadas dentro do próprio conselho. Não haverá cobrança de tarifas para as ligações originadas e finalizadas no âmbito interno do CFQ.

2.1.5. A solução de telefonia VoIP atual do CFQ é constituída por 85 (oitenta e cinco) telefones Cisco 7841, um roteador, uma controladora, e 85 (oitenta e cinco) licenças perpétuas (Enhanced).

2.1.6. Considerando a estrutura atual da solução, serão utilizadas 85 (oitenta e cinco) licenças iniciais ativas e até 35 (trinta e cinco) sob demanda podendo chegar a um total de 120 (cento e vinte).

2.2. Solução de Comunicação de Voz Sobre IP – VoIP (Controladora):

2.2.1. Caso sejam necessários equipamentos para compor a Solução de Comunicação de voz por IP, eles deverão ter sua homologação comprovada com documento de identificação ANATEL (ou órgão credenciado por ela) dentro do prazo de validade, legível e indelével.

2.2.2. O sistema de telefonia VoIP deverá ser baseado em software proprietário, desenvolvido pelo fabricante ou possuir kernel customizável.

2.2.3. Não serão aceitas plataformas baseadas em software livre, devido aspectos de garantia de evolução e manutenção em razão do core da solução (núcleo do sistema) não pertencer a um fornecedor, mas sim à comunidade que não tem responsabilidade em atender aos anseios da instituição em seus desenvolvimentos. As soluções de código livre, em vários momentos, exigem alteração em scripts/códigos de programação que demandam recursos específicos para manutenção/configuração. Nesse contexto, aumentaria a complexidade de ambiente e dependência de pessoal especializado para operar a solução, aumentando os riscos de segurança das informações. Ou seja, custos e riscos operacionais são adicionados à solução, gerando impactos que reduzem a sua eficácia.

2.2.4. As configurações deverão ser realizadas por meio de uma interface gráfica (GUI), dispensando a necessidade de conhecimentos em programação por parte dos administradores do sistema, permitindo que eles se concentrem em suas atividades específicas, em vez de se dedicarem exclusivamente à configuração do serviço. O software necessário deverá ser fornecido, juntamente com o hardware, para a implantação das funcionalidades previstas no escopo de fornecimento e para atender aos requisitos técnicos descritos neste documento, quando necessário.

2.2.5. O sistema deverá:

- a) Conter, no mínimo, 120 (cento e vinte) ramais, que deverão ser disponibilizados em uma plataforma na Nuvem (Cloud PABX);
- b) Permitir a criação de usuários e perfis;
- c) Ser flexível com relação ao formato dos logins e ao tamanho das senhas;
- d) Possuir gestão e configuração centralizada;
- e) Ser integrado à rede de dados corporativa da contratante;
- f) Permitir salvar, no mínimo, 200 (duzentos) contatos e, no mínimo, 2 (dois) números de telefone por contato no Diretório Pessoal do ramal, não limitando a capacidade de armazenamento do aparelho de Telefonia IP ou salvar diretamente em agendas do usuário na central telefônica, totalizando no mínimo 200 (duzentos) contatos;
- g) Possuir atendedor automático (menu de seleção que ajuda a encaminhar ligações para os departamentos e pessoas corretas com base em suas necessidades) com, pelo menos, 1 (um) nível;
- h) Possuir sistema de gerenciamento de ramais.

2.3. Características VoIP:

2.3.1. O sistema deverá:

2.3.2. suportar o padrão SIP da IETF e/ou H.323 da ITU-T;

2.3.3. possuir capacidade de geração de ruído de conforto e percepção de atividade de voz (*Voice Activity Detection*);

2.3.4. implementar QoS IEEE 802.1p/Q e DiffServ Tagging ou TOS;

2.3.5. implementar o padrão IEEE 802.1Q;

2.3.6. implementar o envio de fax através do padrão T.38 ou codec G.711;

2.3.7. possuir os codecs de compressão de áudio G.711 A-law, G.711 μ -law, G.722 e G.729A;

2.3.8. possuir *Call Admission Control*;

2.3.9. alocar de forma automática o algoritmo de compressão;

2.3.10. atribuir de forma automática o codec por chamada estabelecida;

2.3.11. possuir *buffer de jitter*;

2.3.12. possuir DTMF "*out-of-band*" e DTMF de acordo com a RFC 2833;

2.3.13. possuir controle de ganho automático; e

2.3.14. permitir a utilização de terminais de terceiros baseados no protocolo SIP, bastando a CONTRATANTE adquirir futuramente as respectivas licenças para utilização.

2.3.15. possibilitar o registro de gateways e roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP (terminais SIP, gateways de qualquer fabricante, etc.) por meio de SIP trunking.

2.3.16. Não serão aceitas soluções híbridas ou que necessitem de adaptadores ou softwares para conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP. No entanto, admite-se o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP.

2.4. Características de Segurança e Criptografia:

2.4.1. O sistema deverá:

2.4.2. suportar sessões seguras tais como Telnet ou SSH ou SFTP;

2.4.3. prover criptografia de mídia e sinalização utilizando chaves AES (ou outra) de no mínimo 128 bits;

2.4.4. implementar mecanismos de proteção relativamente a ataques de negação de serviço (DoS e DDoS), por exemplo: ping of death, teardrop packets, SYN floods, ping floods, OOB nuke, - gratuitous ARPs, oversized packets, fraggle, jolt2, packet replay attack, oversized packets, finger of death.

2.4.5. A criptografia, quando ativada, deverá ser possível nos seguintes casos:

- a) Entre unidade central, bastidores remotos ou Gateways;
- b) entre os bastidores remotos ou entre os Gateways;
- c) entre unidade central e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento;
- d) entre bastidores remotos ou Gateways e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento;
- e) entre aparelhos IP; e
- f) suportar *Secure Real Time Transport Protocol* – SRTP.

2.5. Funcionalidades e Serviços para Usuários:

2.5.1. O sistema deverá:

2.5.1.1. Possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de até 6 (seis) dígitos;

2.5.1.2. Implementar a característica de seleção e acesso à rota de menor custo (*Least Cost Route* – LCR). Entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia;

- 2.5.1.3. Implantar seleção automática de rota. O equipamento, ao ser interligado em rede WAN e em caso de indisponibilidade do link ou de insuficiência de recursos (banda) para efetuar a chamada por meio da rede WAN, a chamada deverá ser automaticamente encaminhada para a rede pública de telefonia (RTPC). Deverá permitir, também, a absorção, inserção ou modificação de dígitos de envio;
- 2.5.1.4. Permitir a realização de identificação de chamadas externas do tipo BINA (B identifica A) nos ramais IP;
- 2.5.1.5. Possuir entrada para fonte de música ou de mensagens institucionais em espera, sendo possível a troca dessas mensagens, em formato WAV, sendo no mínimo 1 (uma) música em espera;
- 2.5.1.6. Permitir a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas, encaminhadas às operadoras ausentes, sejam automaticamente dirigidas a um ramal ou grupos de ramal pré-determinados;
- 2.5.1.7. Possuir, no mínimo, as seguintes classes de categorização de ramais:
- 2.5.1.8. Possuir capacidade de aplicar restrição: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora;
- 2.5.1.9. Impedir o acesso ao tráfego DDD, DDI e celular: de forma que os ramais permitam o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares;
- 2.5.1.10. Impedir o **acesso ao tráfego DDD e DDI**: permitindo aos ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo;
- 2.5.1.11. **Implementar privilégio** permitindo configurar ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso. Possibilidade de receber ligações DDC; e
- 2.5.1.12. Disponibilizar números específicos, como 0800, 0900, 0300, e outros.
- 2.5.1.13. Estacionar pelo menos 1 (uma) chamada, permitindo que ele ou qualquer outro usuário do grupo possa capturar novamente esta chamada;
- 2.5.1.14. Possuir agenda telefônica interna para cadastro de, no mínimo, 2.000 (dois mil) números telefônicos;
- 2.5.1.15. Permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos para que possa ser exibido o nome do usuário que está chamando no display dos terminais digitais e, mesmo antes da ligação ser atendida;
- 2.5.1.16. Possuir a facilidade de captura de chamadas para ramais de um mesmo grupo;
- 2.5.1.17. Possuir a facilidade de realização de rechamada automática em caso de ocorrência de ramal ocupado;
- 2.5.1.18. Permitir a habilitação ou desabilitação do ramal de usuário para efeito de realização de chamadas, através de senha;
- 2.5.1.19. Efetuar uma ligação externa a partir de qualquer ramal, independente do aparelho em que ele esteja através de uso funções de mobilidade ou de sua senha pessoal;
- 2.5.1.20. Permitir que se configure ramais em modo *hot-line* para utilização dos brigadistas/departamento de segurança. Após a retirada do monofone do gancho deste ramal especial, caso não haja marcação de nenhum dígito dentro de um tempo pré-programável, o sistema deverá automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um número pré-estabelecido;
- 2.5.1.21. Possuir recursos para toques distintos para as chamadas internas ou externas;
- 2.5.1.22. Possuir recurso de uma lista de chamadas não atendidas nos aparelhos IP;
- 2.5.1.23. Permitir a transferência de chamadas;
- 2.5.1.24. Permitir a rediscagem do último número discado;
- 2.5.1.25. Permitir o uso de senha pessoal por ramal;
- 2.5.1.26. Realizar a categorização de ramais por tipo e por serviço;
- 2.5.1.27. Permitir o uso de terminais IP em modo chefe/secretária, podendo existir mais de um chefe por secretária e mais de uma secretária por chefe; e
- 2.5.1.28. Permitir a realização de, no mínimo, 40 (quarenta) portas para audioconferências, permitindo o estabelecimento de audioconferências com até 6 (seis) participantes.

2.6. Aparelhos Telefônicos IP sob demanda:

2.6.1. Os aparelhos devem:

- 2.6.1.1. ser iguais ou superiores ao modelo atual utilizado pelo CFQ Cisco 7841.
- 2.6.1.2. suportar todas as funcionalidades disponibilizadas pela Central para esse dispositivo, durante e após a garantia. Os terminais e sistema de telefonia IP devem ser idênticos aos indicados na proposta de preços, objetivando atestar a plena execução de todas as funções pelo terminal, antes de despachar o lote completo da solução;
- 2.6.1.3. possuir teclado numérico de 12 (doze) teclas, incluindo * e #;
- 2.6.1.4. exibir as informações no display em Português (pt-BR);
- 2.6.1.5. exibir data e hora do sistema, bem como nome ou número de quem está chamando;
- 2.6.1.6. possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas físicas sensíveis ao contexto;
- 2.6.1.7. possuir, no mínimo, 2 (duas) teclas físicas dedicadas para seleção de linhas diferentes, com indicação de ocupação/chamada no visor ou na tecla;
- 2.6.1.8. possuir teclas de navegação de 4 (quatro) direções para utilização dos menus;
- 2.6.1.9. possuir porta dedicada para utilização de *headset*, sendo esta independente da porta de conexão do *handset*;
- 2.6.1.10. possuir, no mínimo, teclas físicas adicionais de ajuste de volume e sigilo (*mute*);
- 2.6.1.11. permitir a finalização de chamadas após colocar o monofone no gancho e tecla de mensagem com indicador luminoso.
- 2.6.1.12. possuir sistema de viva-voz *full-duplex*;
- 2.6.1.13. possuir áudio *Wideband*;
- 2.6.1.14. possuir tecla de ativação de sistema viva-voz com LED de identificação;
- 2.6.1.15. possuir monofone padrão;
- 2.6.1.16. possuir 1 (uma) porta RJ-9 para monofone;
- 2.6.1.17. possuir 1 (uma) porta Gigabit Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps com negociação automática;
- 2.6.1.18. ser compatíveis com o protocolo 802.1x (MD5) para autenticação;

- 2.6.1.19. implementar padrão *Energy Efficient Ethernet* – EEE (802.3az);
 - 2.6.1.20. possuir os codecs de áudio G.711, G.722 e G.729AB, G729a ou iLBC;
 - 2.6.1.21. possuir suporte a RTP, RTCP e SRTP;
 - 2.6.1.22. possuir suporte a QoS IEEE 802.1p/Q;
 - 2.6.1.23. suportar autenticação através de IEEE 802.1x;
 - 2.6.1.24. permitir atribuição automática de IP através de DHCP e manualmente através do terminal;
 - 2.6.1.25. permitir atribuição automática de VLAN através de LLDP ou protocolo similar;
 - 2.6.1.26. ser possível atualizar a versão de firmware e o download do arquivo de configuração via TFTP ou HTTP/S;
 - 2.6.1.27. suportar o registro no servidor de telefonia IP;
 - 2.6.1.28. suportar agenda pessoal superior a 150 (cento e cinquenta) contatos ou salvar diretamente em agendas do usuário na central telefônica, totalizando no mínimo 150 (cento e cinquenta) contatos;
 - 2.6.1.29. permitir o bloqueio de ramal, através de senha individual, com no mínimo 4 (quatro) dígitos.
- 2.7. Os aparelhos homologados devem portar o selo de identificação ANATEL (ou órgão credenciado por ela) dentro do prazo de validade, legível e indelével. Anexar o certificado do sistema Mosaico, disponível em <https://sistemas.anatel.gov.br/mosaico/sch/publicView/listarProdutosHomologados.xhtml>.
- 2.8. Os aparelhos não deverão estar listados como *end-of-sale*, *end-of-support*, *end-of-engineering-support* ou *end-of-life* por seus respectivos fabricantes até a data da abertura das propostas. Não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte ou vida, devendo estar em linha de produção.
- 2.9. **Licença de Ramal IP:**
- 2.9.1. Esta licença deverá proporcionar a liberação de funcionamento do modelo de telefone (Aparelho Telefônico IP) especificado neste Termo de Referência;
 - 2.9.2. As licenças deverão ser entregues de acordo com a solicitação dos aparelhos.
- 2.9.3. **Instalação:**
- 2.9.4. A contratada deverá apresentar projeto executivo para aprovação do CFQ;
 - 2.9.5. A contratada deve proceder à instalação das licenças/equipamentos.
 - 2.9.6. Todas as atividades relativas à instalação das soluções deverão ser feitas pela contratada e validadas pela equipe responsável do CFQ.
 - 2.9.7. Entregar os equipamentos e softwares descritos no prazo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do contrato. O Plano Executivo deverá dispor do cronograma para a implantação da solução contratada incluindo todas as fases do projeto (planejamento, instalação, configurações, paradas de produção e testes), previsão de recursos, pessoas envolvidas, atividades a serem desenvolvidas pelo CFQ e contratada, indicando os principais riscos e forma de mitigação;
 - 2.9.8. No Plano Executivo da contratada deverão estar descritos os serviços propostos de forma clara e conclusiva. Deverá ser apresentado um descritivo de implantação da solução, o tempo previsto (cronograma que indique o número de dias para cada fase), as tecnologias e cenários envolvidos e os pré-requisitos necessários à implantação da solução, com indicação do responsável técnico pelo projeto proposto;
 - 2.9.9. A troca da solução anterior pela nova, bem como qualquer configuração que interfira no atendimento do CFQ será realizado obrigatoriamente aos sábados ou durante a semana após às 19h, sem custos extras para o CFQ.
 - 2.9.10. Concluir, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da emissão do Termo de Recebimento Provisório, os serviços de instalação e transferência de conhecimento da solução, assegurando plena compatibilidade com o ambiente computacional do CFQ, em conformidade com a proposta técnica apresentada no Plano Executivo. Além disso, deverão ser atendidas todas as cláusulas de garantia e suporte técnico previstas no contrato, dentro dos prazos e termos estipulados. Após a conclusão e homologação do serviço de instalação pelo CFQ, e estando a solução em pleno funcionamento, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo; e
 - 2.9.11. O CFQ disponibilizará o Termo de Recebimento Definitivo no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após a conclusão de todas as atividades, e desde que a contratada atenda a todas as solicitações da Comissão de Recebimento e Fiscalização do CFQ.
- 2.10. **Repasso de Conhecimento:**
- 2.10.1. A implantação dos equipamentos deve contemplar as atividades de transferência de conhecimento e disponibilização de documentação técnica e operacional acerca da operação e manutenção de hardware, sistemas, acessórios e procedimentos.
 - 2.10.2. Poderá ser realizado de forma presencial ou virtual.
 - 2.10.3. Deverá ser utilizado o próprio ambiente implantado.
 - 2.10.4. A contratada arcará com todas as despesas para a execução do treinamento.
 - 2.10.5. O treinamento deverá contemplar, no mínimo:
 - a) Funcionalidades de cada aparelho;
 - b) Da solução de gerenciamento;
 - 2.10.6. As sessões de transferência de conhecimento ocorrerão em datas e horários acordados com a equipe de fiscalização do CFQ;
- 2.11. **Garantia e Assistência Técnica:**
- 2.11.1. A garantia da solução e seus equipamentos deverão possuir vigência de 60 (sessenta) meses.
 - 2.11.2. O fabricante deve substituir as peças com defeito por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados.
 - 2.11.3. O fabricante deve efetuar, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, a substituição de qualquer equipamento, componente ou periférico por outro novo, de primeiro uso, com características idênticas ou superiores, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas nos seguintes casos:
 - a) Divergência com as especificações descritas na proposta apresentada; e
 - b) Defeitos recorrentes, apresentados no período de 15 (quinze) dias corridos após abertura de chamado técnico, que não permitam seu correto funcionamento, mesmo tendo havido substituição de peças e componentes mecânicos ou eletrônicos.
 - 2.11.4. Entende-se por término do reparo do equipamento a disponibilidade do equipamento para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde estava instalado.
 - 2.11.5. Caso haja necessidade de reparo ou troca de equipamentos essenciais para o funcionamento da solução (exceto telefones) por problemas técnicos, o fabricante deve executar a ação de acordo com as seguintes especificações e prazos:

- a) O fabricante deverá concluir, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da abertura do chamado técnico, o atendimento aos chamados de suporte técnico para reparo de infraestrutura (exceto telefones); e
- b) O fabricante deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso, quando então, a partir de seu efetivo funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de reparo, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados acima.

2.11.6. Em caso de problemas e defeitos de equipamentos não críticos, o fabricante deve devolver os equipamentos após manutenção em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da data de retirada dos equipamentos, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob inteira responsabilidade do fabricante;

2.11.7. Em caso de problema de software, como configurações que afetem o correto funcionamento do serviço, a CONTRATADA deverá concluir a manutenção em até 4 (quatro) horas, a contar da abertura do chamado técnico, conforme item 2.14.6 deste Termo de Referência.

2.11.8. O fabricante e a contratada são responsáveis pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro das empresas, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste Termo de Referência ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

2.11.9. A contratada deve emitir, depois de concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado, data e hora do término do atendimento e descrição da solução do problema.

2.11.10. A contratada ou o fabricante devem prestar os serviços de garantia nas dependências do CFQ. O atendimento poderá ser feito por conexão remota e com o acompanhamento do CFQ. Caso seja necessária a presença de um técnico, o profissional será disponibilizado para prestar o suporte em loco.

2.11.11. A contratada ou o fabricante devem comunicar, por escrito, ao CFQ, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste processo, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

2.11.12. Os serviços de garantia devem ser iniciados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD da Solução.

2.12. Obrigações da contratada e do contratante:

2.12.1. **A contratada deverá disponibilizar estrutura de atendimento adequada, incluindo número de telefone local em Brasília-DF (ou equivalente de ligação gratuita), para acionamento dos serviços.**

2.12.2. A contratada deverá atender as solicitações do contratante em língua portuguesa.

2.12.3. A exclusivo critério do contratante, outros meios de comunicação disponíveis poderão ser utilizados para executar e/ou acompanhar a execução dos trabalhos em andamento.

2.12.4. A contratada fornecerá aos representantes do contratante previamente identificados e autorizados acesso via internet ao seu Portal de Serviços, para registrar, interagir, acompanhar, abrir e encerrar chamados (Tickets).

2.12.5. Os chamados somente poderão ser encerrados pelo contratante.

2.12.6. O Portal de Serviços da contratada deverá permanecer disponível para acesso pelo contratante via Internet ininterruptamente, 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana.

2.12.7. A contratada deverá registrar todas as solicitações de serviço em seu Portal de Serviços, comprometendo-se a manter registros dos mesmos durante toda a vigência do contrato.

2.12.8. Para cada atendimento realizado, a contratada deverá registrar um “ticket” em seu Portal de Serviços (Service-Desk), contendo o número do protocolo, a data e hora do registro do chamado, bem como histórico das providências adotadas, e demais informações relevantes e pertinentes.

2.12.9. Ao receber uma ligação para um chamado já aberto, o atendente da contratada deverá solicitar o número que lhe foi atribuído por ocasião da abertura, registrar as novas informações passadas e transmiti-las ao técnico responsável pelo acompanhamento e resolução.

2.12.10. Quando solucionados, os chamados serão fechados pela equipe do contratante, ou poderão ser fechados pela contratada em comum acordo com o contratante, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o fechamento de chamados sem este consentimento.

2.12.11. Os registros de solicitações de serviços de suporte técnico efetuados pelo contratante deverão, logo que registradas, estar disponíveis para consultas no Portal de Serviços disponibilizado pela empresa contratada, durante todo o período de vigência do contrato.

2.12.12. O Portal de Serviços deverá permitir a realização de consultas e impressão de relatórios, individualizados ou cumulativos, por número do chamado, fila de atendimento, status, data/período de abertura, pessoa responsável pela abertura, e técnico encarregado do atendimento.

2.12.13. Os serviços de suporte técnico poderão ser prestados pela contratada inicialmente fora das dependências internas do contratante (modalidade remota) e, em caso de necessidade, continuados presencialmente na sede do contratante.

2.12.14. No início de cada atendimento, cabe à contratada agir de acordo com os procedimentos de segurança visando garantir a integridade dos dados e/ou equipamentos de rede envolvidos no respectivo chamado.

2.12.15. O contratante colocará seu ambiente computacional e sua rede de computadores à disposição da contratada para execução dos serviços de suporte técnico, com acompanhamento de sua equipe e – caso necessário – permitindo para tal fim interrupções de funcionamento de equipamentos e serviços de seu ambiente.

2.12.16. Os técnicos da contratada, previamente identificados, terão acesso às instalações, e equipamentos, programas, componentes de ambiente e/ou de rede do contratante objeto dos serviços deste certame, e também àqueles componentes aos quais estão interligados e/ou integrados, a fim de permitir a realização de diagnósticos, testes e execução dos serviços de manutenção e suporte, respeitadas as normas de segurança vigentes nas dependências do contratante.

2.12.17. A contratada e o contratante sempre agendarão previamente as datas e horários de atividades de manutenção preventiva e evolutiva que impliquem na interrupção dos serviços de rede.

2.12.18. A contratada garante que, para a execução eficaz e eficiente dos serviços objeto desse contrato, somente pessoal capacitado, devidamente treinado e habilitado, será encarregado e responsável pelo atendimento técnico.

2.13. Suporte Técnico:

2.13.1. Os serviços de suporte técnico serão prestados em dias úteis, durante o horário comercial (das 8h às 19h).

2.13.2. O contratante poderá solicitar os serviços quantas vezes entender necessário, não haverá limites ou franquias de quantidades nem horários para as solicitações dos serviços.

2.13.3. A contratada deverá disponibilizar os serviços de suporte, incluindo a manutenção de hardware, por meio de atendimento via chamada telefônica local, a cobrar ou gratuita, ao Fabricante ou à Empresa Autorizada. O serviço deverá estar disponível 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, com resolução garantida até o Próximo Dia Útil (Next Business Day - NBD), e vigência de 60 meses.

2.13.4. A contratada deverá substituir as peças com defeito, por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, conforme garantia a ser contratada.

- 2.13.5. A contratada deverá dispor de serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito) por todo o período de garantia dos equipamentos.
- 2.13.6. A contratada deverá solucionar os chamados abertos pela contratante em até 4 (quatro) horas desde sua abertura.
- 2.13.7. A contratada deverá responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas no Termo de Referência ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.
- 2.13.8. A contratada deverá emitir, após concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.
- 2.13.9. A contratada deverá prestar os serviços de suporte nas dependências deste Conselho, no local onde os equipamentos estiverem instalados, caso necessário.
- 2.13.10. A contratada deverá fornecer e aplicar os pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo CFQ, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em microcódigo que integre os equipamentos e softwares objetos deste Termo de Referência.
- 2.13.11. A contratada deverá comunicar, por escrito, o CFQ, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste Termo de Referência, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.
- 2.13.12. Os serviços de suporte técnico devem ser iniciados a partir da assinatura do Contrato de fornecimento da Solução.
- 2.13.13. O suporte técnico deverá ser prestado por profissionais capacitados na solução ofertada de Telefonia VOIP.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. Atualmente, o Conselho possui o contrato 06/2020 assinado com a empresa WISEIT - SISTEMAS E INFORMATICA LTDA para o fornecimento de Solução de Comunicação de voz sobre IP, esse contrato se encerra em 4 de maio de 2025. Assim para o adequado desempenho das atividades laborais de seu corpo de colaboradores, o CFQ necessita de serviços e equipamentos administrativos modernos, confiáveis, visando melhorar a produtividade e que atendam aos requisitos de continuidade dos serviços prestados com desempenho, economicidade e eficiência, para sustentar a missão e alcançar a visão do CFQ.

Não permitir interrupção nos serviços que apoiam as atividades laborais do Conselho.		
É essencial que a organização identifique os requisitos do negócio para o fornecimento de soluções que impulsionem o desempenho das atividades laborais de seus colaboradores.		
ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS		
ID	Objetivos Estratégicos	Nome do documento e vigência
OE12	Promover a inovação de processos e serviços, por meio da melhoria contínua e as ferramentas de Inteligência Artificial.	Plano-Plurianual-CFQ-2022-2024; Planejamento Estratégico do Sistema CFQ/CRQ-2018; Mapa Estratégico / 2018 – 2028.
ALINHAMENTO AO PDTIC 2023-2024		
ID	Ação do PDTIC	Meta do PDTIC associada
A22	Manter serviço de Central Telefônica	Indicador: Contratação Renovado/Renovação Planejada* Metas: 2º SEM/2024: 20% 1º SEM/2025: 80%
ALINHAMENTO AO PAC 2025		
Item	Descrição	Estimativa preliminar do valor da contratação
Será previsto no orçamento para 2025		

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. A contratação do serviço de comunicação VoIP tem como principal objetivo manter as atividades laborais ininterruptas. Visando a eficiência, eficácia, economicidade, garantia dos serviços e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, por meio da utilização de tecnologias que proporcionem melhorias.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. No item 2.10 está previsto a capacitação da equipe do CFQ na **Solução de Comunicação de Voz Sobre IP – VoIP (Controladora)**;

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. 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) e a outras legislações aplicáveis.

4.3.2. A Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, que regulamenta os itens mínimos necessários para a composição do Termo de Referência, e também a Instrução Normativa STI/MP nº 05 de 27 de junho de 2014 e nº 7 de 29 de agosto de 2014 e suas alterações posteriores, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e serviços em geral.

4.3.3. Lei nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, que estabelece a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática contra a administração pública, nacional e estrangeira.

4.3.4. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

4.3.5. A contratada deverá garantir que a legislação brasileira prevaleça no que se refere à sua prestação de serviços ao CFQ e ao tratamento dos dados deste Conselho.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Os serviços de suporte técnico serão prestados em dias úteis, durante o horário comercial (das 8h às 19h);

- 4.4.2. Os serviços de Suporte Técnico objeto deste certame serão solicitados pelo contratante à contratada nestes mesmos dias e horários; e
- 4.4.3. O contratante poderá solicitar os serviços quantas vezes entender necessário, não haverá limites ou franquias de quantidades nem horários para as solicitações dos serviços.
- 4.4.4. Tornar disponível os serviços de suporte (incluindo manutenção de hardware), mediante a abertura via chamada telefônica local, a cobrar ou gratuita, ao Fabricante ou à Empresa Autorizada, devendo o serviço estar disponível 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, com entrega no Próximo Dia Útil (Next Business Day – NBD) com vigência de 60 meses;
- 4.4.5. Substituir as peças com defeito, por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, conforme garantia a ser contratada;
- 4.4.6. A contratada deve dispor de serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito) por todo o período de garantia dos equipamentos;
- 4.4.7. A contratada deverá solucionar os chamados abertos pela contratante em até 4 (quatro) horas desde sua abertura;
- 4.4.8. A contratada deve responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas no Termo de Referência ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas;
- 4.4.9. A contratada deve emitir, após concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução;
- 4.4.10. A contratada deve prestar os serviços de suporte nas dependências deste Conselho, no local onde os equipamentos estiverem instalados;
- 4.4.11. A contratada deve fornecer e aplicar os pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo CFQ, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em microcódigo que integre os equipamentos e softwares objetos deste Termo de Referência;
- 4.4.12. Comunicar, por escrito, ao CFQ, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste Termo de Referência, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção;
- 4.4.13. Os serviços de suporte técnico devem ser iniciados a partir da assinatura do Contrato de fornecimento da Solução; e
- 4.4.14. O suporte técnico deve ser prestado por profissionais capacitados na solução ofertada de Telefonia IP.

4.5. Requisitos Temporais

- 4.5.1. Após a assinatura do contrato, a contratante realizará uma reunião inicial com a contratada.
- 4.5.2. A implantação da solução deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis após a emissão da Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento (OESF), podendo ser prorrogado, desde que justificado pela contratada e autorizado pela contratante.
- 4.5.3. Após a implantação, o recebimento provisório ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir da data informada pela contratada da conclusão da implantação, mediante a emissão de Termo de Recebimento Provisório, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.
- 4.5.3.1. Com o recebimento provisório, o prazo de contagem da OESF é interrompido.
- 4.5.3.2. Para a contagem do período referente ao cumprimento do prazo da OESF no Termo de Recebimento Provisório, será levada em consideração a data da implantação.
- 4.5.4. O serviço poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 15 dias corridos, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 4.5.4.1. Caso o serviço seja rejeitado em parte ou no todo, voltará a ser contado o prazo da OESF.
- 4.5.4.2. Sendo a implantação do serviço realizada após o prazo estipulado na OESF a contratada será sujeita a glosas e sanções cabíveis.
- 4.5.5. O serviço será recebido definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, mediante a emissão de Termo de Recebimento Definitivo.
- 4.5.6. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado sem motivação formalizada pela Contratante, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.6.1. A contratada deverá obedecer aos procedimentos operacionais adotados pela contratante, no tocante à segurança da informação.
- 4.6.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto do futuro Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido também, conforme Termo de Ciência e Termo de Compromisso (Anexo I e II, respectivamente).
- 4.6.3. A contratada deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às informações do CFQ, se for o caso, bem como os referidos Termos assinados. Caberá ao preposto alocado ao contrato manter esta lista atualizada sempre que um novo profissional necessitar de acesso às informações do CFQ.
- 4.6.4. A contratada não poderá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia e formal autorização por parte da contratante.
- 4.6.5. 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.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.7.1. Recomenda-se, de acordo com Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, inserir critérios de sustentabilidade ambiental nas especificações técnicas para aquisição de ativos de TI, os quais deverão atender aos requisitos técnicos que propiciam maior eficiência energética, maior vida útil e menor custo de manutenção.
- 4.7.2. Os critérios de sustentabilidade deverão ser fundamentados no desenvolvimento econômico, social e na conservação do meio ambiente, além de serem baseados nas diretrizes de sustentabilidade como menor impacto sobre recursos naturais, preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.
- 4.7.3. Conforme Decreto nº 7.746/2012, da Casa Civil da Presidência da República, são considerados critérios e práticas sustentáveis:
- 4.7.4. Baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar e água;

- 4.7.5. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- 4.7.6. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- 4.7.7. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- 4.7.8. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- 4.7.9. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- 4.7.10. Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras;
- 4.7.11. Utilização de produtos madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.
- 4.7.12. Portanto, as ações da contratada devem priorizar as práticas elencadas acima, no que couber.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

- 4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela contratante.

4.9. Requisitos de Implantação

- 4.9.1. A contratada deverá apresentar projeto executivo de implantação com todos os componentes que farão parte da infraestrutura da solução **para ser aprovado pela equipe do CFQ;**
- 4.9.2. A contratada deverá implementar o projeto executivo aprovado pela contratante;

4.10. Requisitos de Garantia, Manutenção e Assistência Técnica

- 4.10.1. A garantia, manutenção e assistência técnica deve ocorrer conforme explicitado no item 2.12 desse Termo de Referência.

4.11. Requisitos de Experiência Profissional

- 4.11.1. A contratada deverá utilizar empregados habilitados e com conhecimentos especializados nos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 4.11.2. A contratada deverá providenciar a imediata substituição de qualquer profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;
- 4.11.3. A contratada deverá guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

4.12. Requisitos de Formação da Equipe

- 4.12.1. A equipe da contratada responsável pela análise e atendimento dos chamados abertos por este Conselho deverá possuir conhecimento acerca dos equipamentos e serviços fornecidos.

4.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.13.1. A implantação do serviço está condicionada à emissão de Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento (OESF) emitida pela Contratante;
- 4.13.2. A OESF indicará a localidade no qual o serviço será implantado.
- 4.13.3. A contratada deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 8 horas por dia e 5 dias por semana, de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.14. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.14.1. As informações sob custódia do fornecedor deverão ser tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por este fornecedor ou fornecidas, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da contratante.
- 4.14.2. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CFQ, possibilitará a imediata rescisão de contrato firmado entre o CFQ e o provedor, sem qualquer ônus para o CFQ, ensejando a reparação por perdas e danos sofridos pelo CFQ, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas.

4.15. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

- 4.15.1. Na presente contratação não será admitida a indicação de marca(s);

4.16. Da exigência de carta de solidariedade

- 4.16.1. Não se aplica;

4.17. Subcontratação

- 4.17.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.18. Da verificação de amostra do objeto

- 4.18.1. Não serão exigidas amostras do objeto.

4.19. Garantia da Contratação

- 4.19.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 4.19.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.20. Informações relevantes para a apresentação da proposta.

- 4.20.1. A proposta deverá conter o valor unitário e o valor total correspondente ao item, bem como o valor total da proposta, expressos em moeda corrente nacional, em algarismo e por extenso, neles incluídos todos os impostos, taxas, salários, encargos sociais e trabalhistas, contribuições previdenciárias e demais obrigações e despesas de qualquer natureza necessária à perfeita execução dos serviços especificados no objeto desta licitação.

- 4.20.2. A proposta deverá indicar o nome ou a razão social e CNPJ da proponente, endereço completo, telefone e endereço eletrônico para contato, bem como identificação e cargo do responsável, com sua devida assinatura.
- 4.20.3. A proposta deverá constar seu prazo de validade, não inferior a **60 (sessenta) dias**, contados a partir da data de sua apresentação.
- 4.20.4. Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo os serviços serem prestados sem ônus adicional.
- 4.20.5. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou que não possam ser sanados.
- 4.20.6. A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste instrumento.
- 4.20.7. Na proposta, deverão ser apresentadas quaisquer outras informações afins que a proponente julgar necessárias ou convenientes, desde que não sejam contrárias às disposições do Edital e seus Anexos.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da contratante:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações da contratada:

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. 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 do contrato pela contratante;
- 5.2.4. 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;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. 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;
- 5.2.9. fazer 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 do contrato, quando for o caso;
- 5.2.10. executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- 5.2.11. não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante; e
- 5.2.12. não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Rotinas de Execução - Do Encaminhamento Formal de Demandas

- 6.1. O gestor do contrato emitirá a Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento (OESF) para a implantação do serviço desejado.
- 6.2. O recebimento provisório e definitivo do serviço é disciplinado em tópico próprio deste Termo de Referência.

Condições de Entrega

- 6.3. O prazo de implementação do serviço é de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de emissão da OESF, em remessa única.
- 6.4. Caso não seja possível a implementação na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito ou força maior.

Formas de transferência de conhecimento

- 6.5. A implantação dos equipamentos deve contemplar as atividades de transferência de conhecimento e disponibilização de documentação técnica e operacional acerca da operação e manutenção de hardware, sistemas, acessórios e procedimentos.
- 6.6. Neste contexto, devem ser cumpridos os requisitos apontados a seguir;
- 6.7. Poderão ser realizados de forma presencial ou virtual;
- 6.8. Deverá ser utilizado o próprio ambiente implantado. A contratada arcará com todas as despesas para a execução do treinamento;
- 6.9. O treinamento será de no mínimo:

- a) Da solução de gerenciamento;
- b) Funcionalidades de cada aparelho quando demandado.

6.10. As sessões de transferência de conhecimento ocorrerão em datas e horários acordados com a equipe de fiscalização do CFQ.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.11. Toda a migração dos serviços de VOIP deverá ser feita em até 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura da OESF.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.12. Cada OESF conterà a quantidade a ser fornecida, incluindo a sua localização e o prazo, conforme definições deste Termo de Referência.

Mecanismos formais de comunicação

6.13. São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a contratante e a contratada, os seguintes:

- 6.13.1. Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento (OESF);
- 6.13.2. Ata de Reunião;
- 6.13.3. Ofício;
- 6.13.4. Sistema de abertura de chamados; e
- 6.13.5. E-mails.

Formas de Pagamento

6.14. Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato deste Termo de Referência.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.15. A contratada 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 do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela contratante a tais documentos.

6.16. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **ANEXOS I e II**.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Reunião Inicial

7.5. 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 do contrato.

7.6. 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 **10 dias úteis** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.7. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.7.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.7.2. Entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.7.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.7.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.7.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

- 7.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.
- 7.9. O(s) fiscal(is) do contrato verificará(ão) a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará(ão) o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
- 7.10. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o(s) fiscal(is) do contrato atuará(ão) tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua(s) competência(s):
 - 7.10.1. O(s) fiscal(is) do contrato anotar(ão) em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
 - 7.10.2. O(s) fiscal(is) do contrato anotar(ão) informará(ão) a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua(s) competência(s).

- 7.11. O(s) fiscal(is) do contrato acompanhará(ão) a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
- 7.12. O(s) fiscal (is) do contrato anotar(á) 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.
- 7.13. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o(s) fiscal (is) do contrato emitirá(ão) notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 7.14. O(s) fiscal (is) do contrato informará(ão) 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.
- 7.15. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

Gestor do Contrato

- 7.16. O gestor do contrato:
- 7.16.1. 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.
- 7.17. 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 ultrapassem a sua competência.
- 7.18. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar(á) os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 7.19. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais 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.
- 7.20. 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.
- 7.21. 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.
- 7.22. 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.

Critérios de Aceitação

- 7.23. A avaliação da qualidade dos produtos entregues, para fins de aceitação, consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir:
- 7.24. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos (incluindo todas as peças e componentes presentes nos produtos), de primeiro uso (sem sinais de utilização anterior), não reconicionados e em fase de comercialização normal através dos canais de venda do fabricante no Brasil (não serão aceitos produtos *end-of-life*).
- 7.25. Todos os componentes do(s) equipamento(s) e respectivas funcionalidades deverão ser compatíveis entre si, sem a utilização de adaptadores, frisas, pinturas, usinagens em geral, furações, emprego de adesivos, fitas adesivas ou quaisquer outros procedimentos não previstos nas especificações técnicas ou, ainda, com emprego de materiais inadequados ou que visem adaptar forçadamente o produto ou suas partes que sejam fisicamente ou logicamente incompatíveis.
- 7.26. Todos os componentes internos do(s) equipamento(s) deverá(ão) estar instalado(s) de forma organizada e livres de pressões ocasionadas por outros componentes ou cabos, que possam causar desconexões, instabilidade, ou funcionamento inadequado.
- 7.27. O número de série de cada equipamento deve ser obrigatório e único, afixado em local visível, na parte externa do gabinete e na embalagem que o contém. Esse número deverá ser identificado pelo fabricante, como válido para o produto entregue e para as condições do mercado brasileiro no que se refere à garantia e assistência técnica no Brasil.
- 7.28. Serão recusados os produtos que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos ou outro sinal de desgaste, mesmo sendo o componente ou acessório considerado como novos pelo fornecedor dos produtos.
- 7.29. Os produtos, considerando a marca e modelo apresentados na licitação, não poderão estar fora de linha comercial, considerando a data de licitação (abertura das propostas). Os produtos devem ser fornecidos completos e prontos para a utilização, com todos os acessórios, componentes, cabos etc.
- 7.30. A Contratante poderá optar por avaliar a qualidade de todos os equipamentos fornecidos ou uma amostra dos equipamentos, atentando para a inclusão nos autos do processo administrativo de todos os documentos que evidenciem a realização dos testes de aceitação em cada equipamento selecionado, para posterior rastreabilidade.
- 7.31. Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos bens e/ou serviços, em face da aplicação dos critérios de aceitação, resguardando-se ao Contratante o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa ou em desacordo com as especificações definidas neste Termo de Referência – situação em que poderão ser aplicadas à contratada as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no contrato. Quando for o caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

Procedimentos de Teste e Inspeção

- 7.32. Serão adotados teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:
- a) Testes de realização e recebimento de ligações internas;
 - b) Testes de latência e jitter apresentados pela contratada a partir do uso de ferramentas de teste como o Ping e Traceroute para verificar a latência (tempo de resposta) e o jitter (variação no tempo de resposta), que afetam a qualidade da voz;
 - c) Testes de funcionalidades como chamadas em conferência, captura de chamadas, realizar ligações com senhas, desvio de chamadas, correio de voz;
 - d) Testes das configurações da parametrização da central telefônica para entrada e saída de ligações externas ao CFQ;
 - e) Testes de integração com a atual telefonia fixa do Conselho (em nuvem).

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.33. Os níveis mínimos de serviço são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo Contratante para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. São considerados para a presente contratação o seguinte indicador:

7.34. A contratada **deverá apresentar relatório mensal, até o 5º dia útil de cada mês**, ou acesso à sistema de monitoramento que disponibilize os parâmetros para análise de disponibilidade de serviço e relatório de quantidade de chamados abertos com tempo de solução, para a análise do serviço prestado.

7.35. Caso ocorra interrupção no serviço superior a disponibilidade **(igual ou superior a 99,50%) será aplicada a glosa conforme abaixo:**

IDA – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo disponível do ambiente de telefonia no decorrer de 1(um) mês de serviço.	
Meta a cumprir	IDA => 99,5%	O ambiente deverá estar disponível em 99,5% do tempo durante o mês de prestação do serviço, contabilizados a quantidade total de horas do ambiente disponível dividido pela quantidade total de horas do mês, considerando todos dias úteis e não úteis.
Instrumento de medição	Através de ferramentas e relatórios apresentados pela contratada e registros do CFQ	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita de acordo com o mês vigente e a informação repassada.	
Periodicidade	Mensalmente	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IDA = (TempDisp/TempTot)*100 Onde: IDA – Indicador de Disponibilidade do Ambiente; TempDisp – Quantidade Total de Horas em que o Ambiente permaneceu disponível TempTot – Quantidade Total de Horas do mês em mensuração.	
Início de Vigência	A partir do primeiro dia de cada mês.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IDA: De 99,5 a 100 – Pagamento integral da OS; De 99,0 a 99,49 – Glosa de 1% sobre o valor da OS; De 98,00 a 98,99 – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 95 a 97,99 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 90 a 94,99 – Glosa de 2,5% sobre o valor da OS; Abaixo de 90 – Será aplicada Glosa de 5% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do Contrato.	

ITA – INDICADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atendimento de chamados abertos pela contratante	
Meta a cumprir	ITA => 99,5% dos chamados do CFQ resolvidos em até 4 horas desde sua abertura.	
Instrumento de medição	Através de ferramentas e relatórios apresentados pela contratada e registros do CFQ	
Forma de acompanhamento	Relatório de Registro de Chamados fornecidos pela contratada e atestados pela equipe de Fiscalização de Contratos.	
Periodicidade	Mensalmente	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	ITA = (QTCA/QTCR)*100 Onde: ITA – Indicador de Tempo de Atendimento; QTCA – Quantidade de chamados atendidos em até 4 horas a partir de seu registro. QTCR – Quantidade Total de Chamados registrados.	
Início de Vigência	A partir do primeiro dia de cada mês.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador ITA: De 99,5 a 100 – Pagamento integral da OS; De 99,0 a 99,49 – Glosa de 1% sobre o valor da OS; De 98,00 a 98,99 – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 95 a 97,99 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 90 a 94,99 – Glosa de 2,5% sobre o valor da OS; Abaixo de 90 – Será aplicada Glosa de 5% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do Contrato.	

IAER – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE RELATÓRIO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos relatórios exigidos no item 7.29 .	
Meta a cumprir	IAER <= 0	meta definida visa garantir a entrega dos relatórios dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demanda e exigência deste termo de referência	
Forma de acompanhamento	Relatório de Registro de Chamados fornecidos pela contratada e atestados pela equipe de Fiscalização de Contratos.	
Periodicidade	Mensalmente	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAER = (TEX-TEST)/TEST Onde: IAER – Indicador de Atraso de Entrega de relatório; TEX –Tempo que foi executado; TEST – Tempo Estimado de execução disponibilizado para entrega do relatório (item7.29)	
Início de Vigência	A partir do primeiro dia útil de cada mês.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAER: De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 1% sobre o valor da OS; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 2,5% sobre o valor da OS; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 5% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do Contrato.	

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução do contrato dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 16 horas úteis.	Advertência. Após o limite de 3 dias úteis, aplicar-se-á multa de 0,5% do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de disponibilidade do ambiente IDA	Conforme faixa de valores discriminada na tabela acima.
3	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,5% sobre o valor total do Contrato.
4	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 5% sobre o valor total do Contrato.

7.37. 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 a contratada:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Recebimento do Objeto

8.1. Os bens serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo fiscal, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

8.4. Os bens serão recebidos definitivamente, pelo Gestor do Contrato, no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento provisório, após a verificação da quantidade e quantidade dos bens e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.4.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo(s) fiscal(is), 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;

8.4.2. 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;

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

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

8.4.5. Enviar a documentação pertinente ao setor contratos, quando for o caso, para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.5. 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.

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

8.7. 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

Liquidação

8.8. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

8.9. 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.

8.10. 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:

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

8.11. 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;

8.12. 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.

8.13. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.13.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.13.2. identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.14. 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.

8.15. 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.

8.16. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias ao cancelamento do contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

8.18. 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.

8.18.1. 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.

8.19. 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:

8.19.1. o prazo de validade;

8.19.2. a data da emissão;

8.19.3. os dados do contrato e do órgão Contratante;

8.19.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.19.5. o valor a pagar; e

8.19.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.20. 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;

Prazo de pagamento

8.21. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme [o disposto nesta seção](#).

8.22. 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 de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI** de correção monetária.

Forma de pagamento

8.23. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

8.26. 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.

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

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. 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.

9.2. O regime de execução contratual será empreitada por preço global. O critério de julgamento, por sua vez, será o de menor preço por grupo, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática. As propostas de preço devem contemplar o valor unitário e o valor global de cada item.

9.3. A empresa deverá apresentar, juntamente com a proposta de preços, o catálogo ou manual do material/equipamento, contendo toda a ficha técnica com as especificações, marca e modelo, de forma a propiciar a avaliação da compatibilidade entre as especificações demandadas e os padrões de qualidade e desempenho do produto ofertado pelo licitante.

9.4. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pela documentação apresentada, a proposta poderá não ser aceita.

Da Aplicação da Margem de Preferência

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

- 9.7. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.8. 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>;
- 9.9. 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;
- 9.10. 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 nº 77, de 18 de março de 2020.
- 9.11. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.12. 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
- 9.13. 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.
- 9.14. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.16. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora Geral da Fazenda Nacional.
- 9.17. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.18. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.20. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou 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.
- 9.22. 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.
- 9.23. Não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro.
- 9.24. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da:
- 9.24.1. Prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal; e
- 9.24.2. Apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 9.25. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 9.25.1. 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 nº 5.764, de 1971;
- 9.25.2. Declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 9.25.3. Comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 9.25.4. Registro previsto na Lei nº 5.764, de 1971, art. 107;
- 9.25.5. Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato.
- 9.26. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
- 9.26.1. Ata de fundação;
- 9.26.2. Estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- 9.26.3. Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- 9.26.4. Editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- 9.26.5. Três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e
- 9.26.6. Ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação.
- 9.27. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

Qualificação Econômico-Financeira

- 9.28. 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;
- 9.29. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.30. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;
- 9.30.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.30.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 9.30.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
- 9.30.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.31. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da parcela pertinente.

Qualificação Técnica

- 9.32. **Outorga da Anatel para a prestação do serviço.**
- 9.33. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho de serviço de manutenção de equipamentos de telefonia do tipo PABX na Nuvem/Telefonia IP, visando assegurar ao CFQ a contratação de empresa que possa efetivamente atender os serviços pretendidos e descritos neste Termo de Referência pelo prazo de 60 (sessenta) meses.
- 9.34. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.35. Serão aceitos somatórios de atestados de capacidade técnica.
- 9.36. São justificativas para este pedido:
- 9.36.1. O serviço de manutenção preventiva e corretiva dos serviço do tipo PABX (VoIP) na Nuvem com o objetivo de manter a alta disponibilidade dos serviços;
- 9.36.2. A licitante deverá encaminhar folder com a especificação completa do aparelho telefônico que será comodato;
- 9.37. O CFQ precisa selecionar empresas que consigam atender adequadamente às suas necessidades definidas em contrato, e exigir comprovação mínima de capacidade é um dos atos que minimizam os riscos dessa contratação.
- 9.38. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.39. Os atestados de capacidade técnica deverão conter as seguintes informações:
- 9.39.1. Nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente;
- 9.39.2. Data da emissão do atestado;
- 9.39.3. Assinatura e identificação do signatário (Ex: nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa/órgão emitente); e
- 9.39.4. Descrição do objeto fornecido, compatível com o objeto desta licitação.
- 9.40. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foi executado o objeto Contratado, dentre outros documentos.
- 9.41. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 9.41.1. 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;
- 9.41.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 9.41.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 9.41.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 9.41.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- 9.42. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
- 9.42.1. a) ata de fundação;
- 9.42.2. b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- 9.42.3. c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- 9.42.4. d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- 9.42.5. e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e
- 9.42.6. e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- 9.43. 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.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 265.894,67 (duzentos e sessenta e cinco mil oitocentos e noventa e quatro reais e sessenta e sete centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

Itens	Descrição	CATSER	Qtd.	Valor Total
Grupo 1	Prestação de serviço para implantação de PABX VoIP virtual, incluindo licenciamento de ramais, fornecimento de sistema de gerenciamento web, instalação, treinamento, equipamentos em regime de comodato e suporte técnico durante a vigência do contrato.	18627 Instalação / Manutenção / Expansão / Programação / Locação Equipamento Telefônico	1	R\$ 265.894,67
VALOR TOTAL DO GRUPO 1			R\$ 265.894,67	

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos do Conselho Federal de Química, previstos para o exercício de 2025:

- 11.1.1. Centro de Custo: 03.02.01.002 - Atividade de Gestão - Gerência da Tecnologia da Informação
- 11.1.2. 6.2.2.1.1.33.90.40.001 - Licença de Uso de Sistemas de Informática – SOFTWARE
- 11.1.3. 6.2.2.1.1.33.90.40.007 - Serviços de Telefonia Fixa e Móvel

12. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

12.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

13. ANEXOS

- 13.1. Anexo I - Termo de Compromisso (0147247);
- 13.2. Anexo II - Termo de Ciência (0147244);
- 13.3. Anexo III - Modelo de Proposta Comercial (0148767).

Autoridade Máxima da Área de TIC
Henrique Selvero Menezes Cardoso
Gerente de TI e Integrante Requisitante
Assinado Eletronicamente

Integrante Técnico
Ermerson Ferreira da Silva
Integrante Técnico
Assinado Eletronicamente

Integrante Administrativo
Deborah Kadja da Silva Alencar
Integrante Administrativo
Assinado Eletronicamente

Aprovado por:

Weverton Sousa
Gerente Executivo do CFQ
Assinado Eletronicamente

José de Ribamar Oliveira Filho
Presidente do CFQ
Assinado Eletronicamente



Documento assinado eletronicamente por **Deborah Kadja da Silva Alencar, Analista**, em 17/04/2025, às 13:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ermerson Ferreira da Silva, Integrante Técnico da Equipe de Planejamento**, em 17/04/2025, às 13:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Selvero Menezes Cardoso, Gerente**, em 17/04/2025, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **José de Ribamar Oliveira Filho, Presidente**, em 22/04/2025, às 12:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Weverton Borges do Nascimento de Sousa, Gerente**, em 22/04/2025, às 16:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfq.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0175940** e o código CRC **CA84B226**.

Referência: Processo nº 2800.00.03844.2024

SEI nº 0175940

SCS Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, 9º andar
Brasília/DF, CEP 70.308-200
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br