



**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

**AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA PARA O CRMV/GO**

**PREGÃO Nº 11/2018**  
(Processo Administrativo n.º 6788/2018)

**1. DO OBJETO**

- 1.1 Esta licitação tem como objeto a aquisição e instalação de nova central telefônica PABX do tipo CPCT CPA-T, que utilize técnicas de comutação IP-SIP, com conexão à rede de computadores utilizando o protocolo TCP-I, incluso um terminal de telefonista, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1 O CRMV-GO vem recebendo inúmeras reclamações por parte dos profissionais inscritos sobre o atendimento telefônico realizado por essa autarquia, conforme formulários juntados ao processo.
- 2.2 Pela falta de uma PABX moderna o CRMV/GO não tem autonomia de gerenciar o fluxo de ligações recebidas, gerar relatórios, entre outros recursos necessários.
- 2.3 A atual central telefônica está obsoleta, conforme Memorando 516/2018/TI, não sendo capaz de atender as atuais demandas de ligações do CRMV/GO.
- 2.4 O objetivo da presente contratação é solucionar alguns pontos de reclamação por parte dos profissionais, bem como propiciar autonomia a gerência de atendimentos, bem como, garantir a qualidade no serviço telefônico.
- 2.5 A presente contratação está de acordo com o objetivo estratégico do CRMV/GO, de assegurar infraestrutura e tem tecnologia apropriada ao exercício das atividades do CRMV/GO e de acordo com o plano de atividades 2018.

**3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.1 A natureza do objeto da contratação classifica-se comum nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, c/c art. 4º do Decreto nº 5.450/2005
- 3.2 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 3.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.





Serviço Público Federal  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

**4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E ENTREGA DOS MATERIAS**

4.1 A execução dos serviços será iniciada após publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União, de modo que as etapas observarão o seguinte cronograma:

ETAPA	PRAZO	RESPONSÁVEL
Entrega dos equipamentos	5 dias úteis	CONTRATADA
Verificação e recebimento	5 dias úteis, contados do recebimento	CRMV-GO
Implantação do sistema	20 dias úteis	CONTRATADA
Verificação da Implantação	5 dias úteis	CRMV-GO
Treinamento dos usuários	10 dias úteis após implantação	CONTRATADA

4.2 As licenças deverão ser entregues no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União, ao Fiscal do Contrato, na sede do CRMV-GO.

4.3 O serviço será recebido:

4.4.4 Provisoriamente, para que seja feita posterior verificação da conformidade dos mesmos com as especificações consignadas neste Termo de Referência e na proposta de preço, pela SGP/SECONFI;

4.4.5 Definitivamente, após a verificação de que trata a alínea anterior e consequente aceitação definitiva, conforme itens 7.5 e 7.6 deste termo de referência.

4.5 Os serviços serão rejeitados no caso de incompatibilidade com as especificações previstas na proposta, quando inadequados à sua razoável utilização.

4.6 O prazo para o CRMV/GO proceder às verificações, após o recebimento provisório, é de até 5 (cinco) dias úteis, quando deverão se manifestar, aceitando ou recusando a implantação do serviço.

4.7 Após a instalação básica, a **CONTRATADA** tem até 20 (vinte) dias úteis para implantar o sistema no CRMV-GO.

4.7.4 A implantação inclui a instalação, conexão do PABX até o DG, conexão do equipamento ao aterramento do CRMV/GO.

4.7.5 O CRMV/GO terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para fazer a verificação da implantação.

4.7.6 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar treinamento, presencial ou à distância, para todos os servidores do CRMV/GO que utilizarão a central telefônica.

**5 INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

A PABX deve conter no mínimo os seguintes requisitos:



Avenida Universitária, nº 2169 Qd 113-A, Lt. 07 E, Setor Leste Universitário  
CEP 74610-100 - Goiânia – GO – Fone: (62) 3269-6500  
E-mail: [crmvggo@crmvggo.org.br](mailto:crmvggo@crmvggo.org.br)  
Home Page: [www.crmvggo.org.br](http://www.crmvggo.org.br)





**Serviço Público Federal**

## **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

### **5.1. CAPACIDADE INICIAL**

- 30 troncos digitais com sinalização R2 e ISDN;
- 04 troncos analógicos;
- 08 ramais digitais, com sinalização 2B+D;
- 48 ramais analógicos;
- 01 licença de software para telefonista;
- 01 licença de software para call center para 08 posições de atendimento;
- 01 terminal digital (Aparelho compatível);

### **5.2. CAPACIDADE FINAL**

A CPCT-IP deve:

- 5.2.1. Atingir a capacidade de 100 portas (somatório de portas digitais, analógicas e IP).
- 5.2.2. Ser capaz de atingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e cartões ou liberação de licenças, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de várias centrais, ou seja, deve existir um único módulo central de processamento para sua capacidade inicial e final.

## **6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS**

### **6.1 Características da Central**

#### **6.1.1 Normas**

A CPCT-IP deve:

- 6.1.1.1 Atender a resolução 242 da Anatel. Todas as características técnicas exigidas no projeto básico, tais como portas para troncos analógicos e digitais (com sinalização R2 e ISDN), ramais analógicos e digitais deverão ser comprovadas mediante certificado de homologação da Anatel, no anexo referente à conformidade. O certificado deverá ser apresentado junto com a proposta, sob pena de desclassificação.
- 6.1.1.2 Obedecer ao que estabelece a Prática NBR 13083/1994 da ABNT, no que diz respeito às características funcionais básicas e às características técnico-operacionais.

#### **6.1.2 Construção**

A CPCT-IP deve:

- 6.1.2.1 Ser concebida para alocação em rack de 19". Não serão aceitos equipamentos de piso ou parede adaptados.
- 6.1.2.2 Ter capacidade de processamento de no mínimo 32 bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deve possuir no mínimo um processador de 32 bits.
- 6.1.2.3 Não possuir em sua placa base (on-board), ramais analógicos e/ou digitais, troncos analógicos e/ou digitais, placa fonte de alimentação e/ou CPU, devendo estas ser independentes.
- 6.1.2.4 Ter arquitetura modular, observando-se o que se segue:
  - 6.1.2.4.1 A eventual inserção de um cartão ou módulo de periferia em um "slot" que não lhe seja o correspondente não deverá causar danos àqueles componentes ou à central.
  - 6.1.2.4.2 A inserção de um novo cartão ou módulo de periferia no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema, não sendo necessária qualquer intervenção por software para informá-lo a respeito da existência do mesmo. O





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento.

6.1.2.5 Estar equipado com 3 portas padrão Ethernet interna, que possibilitem o acesso e integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP e 1 porta ethernet que permita a conexão de sip-trunk;

6.1.2.5.1 Mediante comando, a CPCT IP/CPA-T deverá reproduzir, através de interface de áudio de ramal, o endereço IP utilizado pela central.

### **6.1.3 Bilhetagem**

A CPCT-IP deve:

6.1.3.1 Possuir "Buffer Interno" com registro de até 5000 ligações para que em caso de falta de energia no servidor de tarificação, os dados referentes às ligações realizadas sejam armazenados.

6.1.3.2 Oferecer bilhetagem de chamadas entre os ramais da central.

### **6.1.4 Telefonia IP**

A CPCT-IP deve:

6.1.4.1 Ser capaz de efetuar ligações IP-SIP sem a utilização de conversores externos.

6.1.4.2 Ser compatível com os Codecs G711A, G711U, G729A/B e T.38.

6.1.4.3 Permitir ramais IP em rede LAN, WAN ou internet.

### **6.1.5 Manutenção**

A CPCT-IP deve:

6.1.5.1 Permitir a manutenção, diagnóstico e administração do sistema de forma remota ou local, através de rede TCP/IP com acesso através de web browser. O acesso só será permitido mediante uma senha para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema.

6.1.5.2 Permitir a instalação de modem para que a programação/manutenção do sistema possa ser realizada remotamente via linha discada.

### **6.1.6 Facilidades de Sistema**

A CPCT-IP deve:

6.1.6.1 Ser capaz de armazenar arquivos .WAV ou MP3 para uso como fonte de música de espera para chamadas retidas pelo operador.

6.1.6.2 Dispor de no mínimo de 04 programas de autoatendimento e permitir o atendimento de até 8 canais(chamadas) simultâneos. Permitir a utilização de submenus.

6.1.6.3 Permitir conferência com até 8 usuários simultâneos.

6.1.6.4 Possibilitar ativação automática de serviço noturno, de modo que as chamadas externas encaminhadas à operadora, após o horário determinado, sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré-determinados.

6.1.6.5 Permitir no mínimo 30 grupos de captura de chamadas distintos. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais da CPCT pertencentes a um mesmo grupo de captura.

6.1.6.6 Apresentar informações obrigatoriamente no idioma português, sempre que um usuário possuir telefone com "display".

6.1.6.7 Limitar o tempo máximo (pré-programável em sistema) de conversação nas ligações externas originadas.

6.1.6.8 Possuir plano de numeração dos ramais flexível, composto por até 05 (cinco) dígitos.

6.1.6.9 Permitir mudança física de ramais analógicos, sem necessidade de reprogramação no terminal de gerenciamento ou mudanças na rede.





**Serviço Público Federal**

### **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

- 6.1.6.10 Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos. O sigilo inclui, mas não limita-se a, garantia de não ser possível intercalar uma chamada sem o respectivo aviso sonoro de quebra de sigilo.
- 6.1.6.11 Possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais, troncos executivos com numerações diferenciadas, tais que, chamadas a eles dirigidas sejam automaticamente encaminhadas a ramais específicos.
- 6.1.6.12 Permitir gravação de chamadas de até 8 ramais simultaneamente. As gravações deverão ser armazenadas em um computador dedicado para esta função a ser disponibilizado pela contratante, com sistema operacional Windows 7, 8 ou 10, processador core i3 ou superior, HD de pelo menos 320GB e memória RAM de 4GB ou mais.

#### **6.1.7 Facilidades de ramais**

A CPCT-IP deve:

- 6.1.7.1 Possuir no mínimo 04 categorias para ramais:
  - 6.1.7.1.1 Recebe e origina chamadas somente para outros ramais.
  - 6.1.7.1.2 Recebe chamadas externas e origina chamadas somente para outros ramais, ou chamadas externas através de transferência.
  - 6.1.7.1.3 Recebe e origina chamadas externas, de acordo com políticas de permissão/restrrição.
  - 6.1.7.1.4 Recebe e origina quaisquer tipos de chamadas externas.
- 6.1.7.2 Oferecer no mínimo 16 diferentes políticas de permissões e restrições de chamadas.
- 6.1.7.3 Oferecer bloqueio de recebimento de ligações a cobrar programável para cada usuário de ramal do sistema.
- 6.1.7.4 Permitir a interligação automática entre ramais.
- 6.1.7.5 Permitir a interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- 6.1.7.6 Possuir transferência nas chamadas de entrada e saída.
- 6.1.7.7 Oferecer chamada de retorno automático para ligações ramal a ramal.
- 6.1.7.8 Permitir que qualquer ramal seja bloqueado e desbloqueado por senha pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas.
- 6.1.7.9 Permitir discagem abreviada individual de modo que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para até 10 (dez) assinantes, pela seleção de no máximo, 03 (três) dígitos.
- 6.1.7.10 Permitir a rediscagem automática do último número externo discado, sem depender de existência de tecla específica no terminal.
- 6.1.7.11 Possuir agenda de discagem abreviada comum com acesso a até 90 destinos.
- 6.1.7.12 Oferecer siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.

#### **6.2 SOFTWARES APLICATIVOS**

- 6.2.1 Software Aplicativo que execute a função “Operadora” no computador e que atenda às seguintes características:
  - 6.2.1.1 Compatível com sistema operacional Windows 7, 8 e 10 e instalado em microcomputador fornecido pela CONTRATANTE;





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

- 6.2.1.2 Instalado no microcomputador do usuário interligado pela rede de computadores utilizando protocolo de comunicação TCP-IP.
  - 6.2.1.3 Funcionar de forma conjunta a um ramal analógico.
  - 6.2.1.4 Permitir a utilização de monofone ou fone de cabeça.
  - 6.2.1.5 Permitir reter a chamada de entrada para efetuar breves consultas e transferência.
  - 6.2.1.6 Visualização de todos os ramais e troncos, bem como seu estado: livre, ocupado, em retenção e chamando, permitindo atender as chamadas seletivamente.
  - 6.2.1.7 Identificação em tempo real do tronco ou ramal com o qual um determinado ramal esteja em comunicação.
  - 6.2.1.8 Intercalação de telefonista e desvio de ligações sobre ramal ocupado.
  - 6.2.1.9 Registro do nome do usuário nos botões das posições de ramal.
  - 6.2.1.10 Visualização da data, hora e tempo de duração da última ligação efetuada.
  - 6.2.1.11 Ativação e desativação de desvios nos demais ramais do sistema.
  - 6.2.1.12 Nunca estar ocupado para ligações internas e externas.
  - 6.2.1.13 Uso compartilhado do computador com outros aplicativos (não requer computador dedicado).
  - 6.2.1.14 Operação por múltiplos atendentes (não simultânea), cada um com seu respectivo login.
  - 6.2.1.15 Comunicação por meio de chat (mensagens escritas) entre os microcomputadores com mesmo aplicativo e com usuários de aplicativo KS no computador, mesmo estando o ramal do usuário ocupado.
  - 6.2.1.16 Gravação de chamadas enviando-as para o e-mail do usuário.
  - 6.2.1.17 Deverá ser cotado fone de cabeça em ramal analógico em conjunto com o Terminal Virtual da Operadora.
  - 6.2.1.18 O software de gerenciamento e configuração do sistema será instalado no mesmo computador que o Terminal Virtual da Operadora.
  - 6.2.1.19 Transbordo para outros grupos de telefonistas.
- 6.2.2 A CPCT IP deverá estar equipada com ferramentas de software de configuração e manutenção com as seguintes características mínimas:
- 6.2.2.1 Visualização das placas instaladas no equipamento.
  - 6.2.2.2 Visualização do número de série do equipamento.
  - 6.2.2.3 Visualização do status das placas de tronco Digital.
  - 6.2.2.4 Visualização da troca de sinalização quando utilização do protocolo R2.
  - 6.2.2.5 Consulta de licenças disponíveis no equipamento.
  - 6.2.2.6 Instalação de licenças no equipamento.
  - 6.2.2.7 Consulta de versão de firmware atual.
  - 6.2.2.8 Atualização de firmware.
  - 6.2.2.9 Acesso remoto através de rede IP.
  - 6.2.2.10 Obrigatoriamente em língua portuguesa.







**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

**6.3 SISTEMA DE BILHETAGEM E TARIFICAÇÃO AUTOMÁTICA**

- 6.3.1 Deve ser fornecido e instalado um sistema de bilhetagem e tarifação automática para CPCT CPA-T.
- 6.3.2 O sistema de tarifação deve ser compatível com sistema operacional Windows 7, 8 e 10 e será instalado em microcomputador fornecido pela CONTRATANTE;
- 6.3.3 O sistema deverá estar reparado para funcionar conforme as regras da ANATEL;
- 6.3.4 A solução proposta deverá utilizar todos os planos publicados pelas operadoras na ANATEL;
- 6.3.5 Deverá simular os Custos de Ligações;
- 6.3.6 Deverá possuir Controle de Ligações Particulares;
- 6.3.7 O sistema de bilhetagem e tarifação automática deve proporcionar facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para arquivos de editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.
- 6.3.8 Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios.
  - 6.3.8.1 Número do assinante chamado (quando aplicável).
  - 6.3.8.2 Número do ramal que originou a chamada.
  - 6.3.8.3 Data da chamada.
  - 6.3.8.4 Hora da chamada.
  - 6.3.8.5 Duração da chamada.
  - 6.3.8.6 Custo da chamada.
  - 6.3.8.7 Global detalhado por áreas registrando as ligações locais, DDD, DDI, celular e serviços
- 6.3.9 O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de chamadas de entrada, de saída e internas (ramal-ramal).
- 6.3.10 Programa de controle de gastos através da atribuição de créditos e/ou tempo por ramal para se fazer ligações. Depois de atingido o limite de crédito programado ou por tempo de conversação, o sistema bloqueia o ramal e/ou alerta, através de um código de cores ou por e-mail, que o ramal ultrapassou o seu crédito ou tempo programado.
- 6.3.11 Deverá ser indicada a Descrição do “Hardware” necessário à implementação do sistema.
- 6.3.12 O sistema deverá permitir agendamento de relatórios específicos que poderão ser impressos, salvos em disco e enviados por e-mail.
- 6.3.13 O sistema deverá permitir a emissão de relatórios através da web.
- 6.3.14 O Sistema deverá possuir relatório web conta com os seguintes relatórios:
  - 6.3.14.1 Protocolo;
  - 6.3.14.2 Chamadas realizadas;
  - 6.3.14.3 Chamadas recebidas;
  - 6.3.14.4 Chamadas recebidas e não atendidas;
  - 6.3.14.5 Chamadas recebidas ocupadas ou recusadas;
  - 6.3.14.6 Chamadas internas.
  - 6.3.14.7 Resumidos e detalhados (ramal, nível e centro de custo);





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

- 6.3.14.8 Deve permitir Geração de relatórios nos formatos doc, xls e pdf;
- 6.3.14.9 Deve permitir Relatório Ranking de Números mais discados;
- 6.3.14.10 Deve permitir Relatório Ranking de Ramais mais utilizados;
- 6.3.15 O sistema deverá apresentar os seguintes gráficos;
  - 6.3.15.1 Evolução por Tipo de Ligação;
  - 6.3.15.2 Evolução Corporativo por Departamento;
  - 6.3.15.3 Para cada Estado ou Região a quantidade de ligações feitas e recebidas além do custo e a duração total;
  - 6.3.15.4 Deve permitir Gráfico de Tráfego Diário;
  - 6.3.15.5 Deve permitir Gráfico de Ocupação por Dia no Período;
  - 6.3.15.6 Deve permitir Gráfico de Ocupação por Hora no Período
- 6.3.16 O Sistema deverá apresentar os seguintes campos em sua interface administrativa:
  - 6.3.16.1 Protocolo;
  - 6.3.16.2 Usuário;
  - 6.3.16.3 E-mail do ramal;
- 6.3.17 O Sistema de Tarifação deverá possibilitar:
  - 6.3.17.1 Envio de alarmes por e-mail, incluindo a opção de campo Usuário;
  - 6.3.17.2 Possuir planos básico e alternativo de cada operadora fixo e os planos pós e pré-pago das operadoras móveis.
  - 6.3.17.3 Possuir novo método de cálculo: Tarifa única.
  - 6.3.17.4 Estar preparado para utilizar o nono dígito nos estados que já o utilizam e nos que serão implementado
  - 6.3.17.5 Deve permitir Cópia de segurança automática;
  - 6.3.17.6 Permitir Atualização automática de tarifas pela Internet;
  - 6.3.17.7 Possuir Alarme de coleta;
  - 6.3.17.8 Possuir Módulo Importador de Cadastros padrão no sistema;

#### **6.4 SOFTWARE DE CALL CENTER**

- 6.4.1 Deverá ser instalado um software de call center com as seguintes características;
  - 6.4.1.1 O software deverá ser comercializado por licença de Posição de atendimento (P.A.) e ser fornecido inicialmente com 08 posições de atendimento;
  - 6.4.1.2 Deverá permitir a operação de Posições de Atendimento por meio de ramais IP (P.As. IP)
  - 6.4.1.3 Deverá possuir o controle automático de distribuição de chamada (D.A.C);
  - 6.4.1.4 Deverá gerenciar automaticamente as ligações em fila de espera;
  - 6.4.1.5 Deverá ter a possibilidade de cadastro e gerenciamento de no mínimo 08 grupos de atendimento;
  - 6.4.1.6 Todos os atendentes licenciados devem poder ser cadastrados no mesmo grupo e/ou em grupos diferentes;
  - 6.4.1.7 O atendente poderá fazer parte de mais de um grupo simultaneamente;







**Serviço Público Federal**

**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

- 6.4.2 O software deverá ter um ou mais módulos de supervisor ou gerenciamento com as seguintes características:
- 6.4.2.1 Acesso em tempo real a todas as ligações desistentes com número do telefone, podendo inclusive retornar a ligação;
  - 6.4.2.2 Ter acesso em tempo real, a relatório de fila de espera por grupo;
  - 6.4.2.3 O número de ligações em fila de espera para efeito de alerta deverá ser configurável, on line;
  - 6.4.2.4 O sistema deverá emitir sinalização visual e sonora quando atingir o número crítico de ligações em espera;
  - 6.4.2.5 O supervisor do sistema deverá ter visualização em tempo real do status de cada atendente, se logado ou não, com número e o tempo que está em atendimento;
  - 6.4.2.6 O supervisor deverá ter permissão para ativar ou desativar a mensagem de espera do grupo;
- 6.4.3 O login/logoff de atendente deverá ser possível de forma manual tanto pelo operador, quanto pelo software do supervisor do sistema;
- 6.4.4 O sistema deverá permitir a configuração do tempo de parada produtiva ou normal;
- 6.4.5 Exibir o tempo de duração de cada chamada e um resumo totalizador com as informações:
- 6.4.5.1 Quantidade de chamadas;
  - 6.4.5.2 Tempo médio de chamada;
  - 6.4.5.3 Tempo máximo de chamada;
  - 6.4.5.4 Alertas para tempo de chamada, fila e parada;
  - 6.4.5.5 Gestão do Call Back para chamadas desistentes;
  - 6.4.5.6 Gestão de contatos VIP;
  - 6.4.5.7 Gestão das regras de Transbordo;
  - 6.4.5.8 Múltiplas campanhas;
  - 6.4.5.9 Listagem dos atendentes em parada;
- 6.4.6 O sistema deverá ter a opção de emitir os seguintes relatórios:
- 6.4.6.1 Listagem de registro por período, contendo:
  - 6.4.6.2 Número de ligações recebidas e completadas;
  - 6.4.6.3 Número de ligações recebidas e desistentes;
  - 6.4.6.4 Número de ligações por atendente;
  - 6.4.6.5 Tempo de ocupação por atendente;
  - 6.4.6.6 Tempo de trabalho baseado no tempo de log in do atendente;
  - 6.4.6.7 Tempo de login do atendente;
  - 6.4.6.8 Por grupo de atendimento;
- 6.4.7 Geração de relatório de estatísticas de ligações recebidas atendidas;
- 6.4.7.1 Por período;
  - 6.4.7.2 Por grupo;
  - 6.4.7.3 Por posição de operadora;
- 6.4.8 Geração de relatório de estatísticas das ligações que entraram em fila de espera;
- 6.4.8.1 Por período;
  - 6.4.8.2 Por Grupo;
  - 6.4.8.3 Por Posição de atendimento;
- 6.4.9 Possuir relatório de NÍVEL DE SERVIÇO passa a informar TMA (Tempo Médio de Atendimento).
- 6.4.10 Possuir relatórios de "MOTIVO DE PARADA" e "TEMPO DE LOGON" contendo a data/hora do logoff.
- 6.4.11 Possuir relatório de chamadas avulsas.
- 6.5 O sistema deverá ser compatível com os recursos da central PABX, assim como comprovadamente interagir com a central, sem restrições de hardware ou software;
- 6.6 Implementação de chat (mensagem de texto) entre os atendentes, mantendo o histórico das conversas;
- 6.7 O Sistema deverá possuir em seu software de atendente com os seguintes recursos:





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

- 6.7.1 Informação de quantidade de Chamadas em fila;
- 6.7.2 Informação de quantidade de Chamadas em andamento;
- 6.7.3 Informação de quantidade de Atendentes em parada;
- 6.7.4 Permitir que os campos de BINA e PROTOCOLO possam ser copiáveis para a área de transferência, permitindo serem colados em outro software;
- 6.7.5 Possuir campo de Login de atendente permite até 20 caracteres;
- 6.7.6 Possibilitar o uso/compra de licença de até 100 PAs;
- 6.7.7 Possuir Logoff de ramal ao sair do software de Atendente;
- 6.7.8 Deverá possuir mecanismo de monitoração a fim de exibir a quantidade de ligações em curso nos grupos;
- 6.7.9 Oferecer mecanismo de integração com software de terceiro, para fornecimento de informações sobre a chamada corrente, para fins de popup de tela.

6.8 Deverá ser cotado terminal KS digital com as configurações abaixo:

- 6.8.1 Alimentado a partir da central
- 6.8.2 Interligado à central através de um par de fios
- 6.8.3 Mostrador de cristal líquido alfanumérico, com capacidade mínima de 2 linhas e 16 caracteres por linha. Indicação de data, hora, número chamado e mensagens.
- 6.8.4 Viva-Voz dispondo de alto-falante e microfone embutidos no aparelho.
- 6.8.5 Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho com acionamento automático do viva voz ao iniciar uma discagem sem a retirada do monofone do gancho
- 6.8.6 Mínimo de 10 teclas de funções fixas
- 6.8.7 Mínimo de 22 teclas de funções programáveis com led associado para indicação do status de ramais. Nestas teclas poderão ser programados ramais e números telefônicos mais utilizados e facilidades do PABX
- 6.8.8 O terminal KS deverá ser homologado pela Anatel e seu certificado deverá ser apresentado junto com a proposta, sob pena de desclassificação.

6.9 A Central Telefônica deverá ter GARANTIA DE NO MÍNIMO 12 (doze) meses

## **7 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

- 7.1 Será declarado vencedor do procedimento de contratação por pregão eletrônico a empresa que apresentar o lance com o menor preço, desde que o objeto cotado atenda as especificações exigidas e esteja dentro do limite do valor de referência estimado.
- 7.2 Pela natureza do objeto a contratação NÃO será exclusiva para Micro e Pequenas Empresas e Empresa de Pequeno Porte.
- 7.3 No ato da assinatura do Contrato a empresa vencedora deverá encaminhar a documentação de habilitação, regularidade fiscal, trabalhista e Qualificação Econômica-Financeira:

### **a) Habilitação jurídica:**

- a1) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- a2) Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);





Serviço Público Federal

### CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS

a3) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

a4) No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

#### b) Regularidade fiscal e trabalhista:

b1) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

b2) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

b3) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

b4) 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;

b5) prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b6) prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

b7) caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais ou estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal/Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

#### c) Qualificação Econômica Financeira

c1) certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da contratada;

c2) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

c3) O licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente deverá comprovar que possui (capital mínimo ou patrimônio líquido) equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente

#### d) Qualificação Técnica - A empresa contratada deverá comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de apresentação de:

d1) um atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviço semelhante ao objeto do presente Termo de Referência.





Serviço Público Federal  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

**8 MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

8.1. A execução dos serviços será acompanhada pelo fiscal do contrato, designado por Portaria.

8.2. A solicitação dos serviços será encaminhada via e-mail pelo demandante e/ou fiscal do contrato.

**8.3 Do Pagamento**

8.3.1 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento da nota fiscal e do atesto do recebimento da nota pelo fiscal do contrato, devendo ser enviada ao CRMV-GO com no mínimo 05 (cinco) dias úteis antes do vencimento, já deduzidos os impostos, conforme seu enquadramento contábil, de acordo com a Instrução Normativa nº 1234/2012, da Secretaria da Receita Federal – tabela de retenção dos seguintes impostos:

- a. Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ,
- b. Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL,
- c. Contribuição para Financiamento da Seguridade Social – COFINS e
- d. Programa de Integração Social – PIS/PASEP, contados da apresentação da nota fiscal/fatura.

8.3.2 Se a empresa contratada for optante pelo SIMPLES, deve anexar a todas as Notas Fiscais/Fatura, documento que comprove esta opção, na forma do Anexo IV, da IN/SRF nº 1234/2012, situação em que incidirá a retenção no percentual estabelecido na Lei Complementar nº 123/06 e alterações, devendo a CONTRATADA discriminar o percentual na nota fiscal.

8.3.3 Quando da entrega da nota fiscal, deverá ser fornecido o número da conta bancária, agência e nome do banco para depósito ou boleto bancário.

8.3.4 A CONTRATANTE disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis para efetuar o atesto, ou rejeitar os documentos de cobrança por erros ou incorreções em seu preenchimento.

8.3.5 As Notas Fiscais/Faturas não aprovadas pelo CRMV-GO serão devolvidas à CONTRATADA, para as correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição. O prazo para pagamento estabelecido acima será contado a partir da reapresentação, sem qualquer tipo de reajuste de seu valor ou qualquer ônus para o CRMV-GO, seja ele a que título for.

8.3.6 O prazo previsto nesta cláusula somente será observado quando não houver motivo para aplicação de multas ou de outras penalidades, casos em que o pagamento será efetuado após transcorrido o prazo de interposição de recursos ou após seu julgamento pelo CRMV-GO.

8.3.7 O pagamento poderá ser sustado pelo CRMV-GO nos casos de não cumprimento das obrigações assumidas que possam, de alguma forma, prejudicar a CONTRATANTE, inadimplência de obrigações assumidas pela CONTRATADA para com o CRMV-GO, por conta do estabelecido neste edital e erros ou vícios na Nota Fiscal de Serviço.

8.3.8 O CRMV-GO não fará, em hipótese alguma, a antecipação do pagamento à CONTRATADA.

8.3.9 A obrigação paga em atraso pela CONTRATANTE será atualizada com juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária.

8.3.10 A Nota Fiscal deverá estar acompanhada das Certidões Negativas exigidas no Item 7.





Serviço Público Federal

## CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS

### 9 MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 10.1 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá dispor de recursos materiais, tecnológicos e humanos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades suficientes para a execução do objeto do presente Termo de Referência.

### 11 DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1 A execução dos serviços será iniciada 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, conforme solicitação da contratante.

### 12 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 12.2 Esclarecer eventuais dúvidas sobre detalhes dos serviços a serem executados e possíveis interferências que porventura não tenham sido suficientemente esclarecidas ou previstas;
- 12.3 Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, sempre que necessário à execução dos serviços, nos horários previamente acordados;
- 12.4 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 12.5 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 12.6 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 12.7 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

### 13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 13.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 13.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

- 13.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 13.5 Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 13.6 Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a entrega do software decorrente do serviço;
- 13.7 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 13.8 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 13.9 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 13.10 Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 13.11 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 13.12 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- 13.13 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 13.14 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 13.15 Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, prévio e por escrito, do CONTRATANTE;

#### **14 ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

- 14.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

#### **15 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**







Serviço Público Federal

**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

- 15.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.
- 15.2 O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 15.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 15.4 A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos  mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.
- 15.5 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto aferindo a qualidade da prestação dos serviços.
- 15.6 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 15.7 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 15.8 O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 15.9 Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 15.10 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 15.11 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 15.12 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 15.13 O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.14 O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.15 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 15.16 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, 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 em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **16 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 16.1. Os serviços e materiais serão recebidos no prazo de 01 (um) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários,
- 16.2. Os serviços e materiais poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 16.3. Os serviços e materiais serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.
- 16.3.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
- 16.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período bimestral, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).
- 16.4. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo fiscal do contrato.
- 16.5 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## **17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 17.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:
- 17.1.1 Deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 17.1.1 Ensejar o retardamento da execução do objeto;





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

17.1.2 Falhar ou fraudar na execução do contrato;

17.1.3 Comportar-se de modo inidôneo; e

17.1.4 Cometer fraude fiscal.

17.2 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

17.2.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

17.2.2 Multa de:

17.2.2.1 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

17.2.2.2 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

17.2.2.3 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

17.2.2.4 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

17.2.2.5 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

17.2.2.6 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato





Serviço Público Federal  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**  
**CRMV-GO**

5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
---	--

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01





**Serviço Público Federal**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

- 17.2.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.
- 17.2.4 Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- 17.2.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.
- As sanções previstas nos subitens 17.2.1, 17.2.3, 17.2.4 e 17.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 17.3 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 17.3.1 tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - 17.3.2 tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
  - 17.3.3 demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 17.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 17.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 17.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Goiânia, 12 de junho de 2018

---

Elaboração do Termo de Referência

---

Elaboração das Especificações Técnicas

NOS TERMOS DO ART. 9º, INCISO II, DECRETO Nº 5.450/05, APROVO O  
PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA E AUTORIZO A REALIZAÇÃO DA  
LICITAÇÃO.

---

Olízio Claudino da Silva  
Presidente do CRMV/GO