



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – DO OBJETO

1.1 – O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e multicanal, dos serviços de Whatsapp, Telegram, Messenger (ferramenta de mensagem direta do Facebook) e Chatbot, sendo 12 (doze) licenças de acesso simultâneo e treinamento de uso da ferramenta para as áreas de atendimento do CRMV-SP.

2 - DA JUSTIFICATIVA

2.1 - Considerando a necessidade de automatizar o atendimento pelos canais de comunicação via WHATSAPP, TELEGRAM, MESSENGER (ferramenta de mensagem direta do Facebook) e Chatbot, possibilitando que o sistema interaja com os médicos veterinários, zootecnistas, empresas do ramo da Medicina Veterinária ou mesmo qualquer cidadão que demandem a prestação de serviços e atendimentos do CRMV-SP.

3 - DAS ESPECIFICAÇÕES

3.1 - Possuir gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Telegram Facebook Messenger e WebChat), no mínimo;

3.1.1 - Permitir o gerenciamento de 4 (quatro) ou mais canais de atendimento diferentes.

3.2 - Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: "Olá Paulo! Seu e-mail é: paulo@seuprovador.com.br?";

3.3 - Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos de 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

3.4 - Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para a posição específica do fluxo);

3.4.1 - Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.

3.4.2 - Permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, endereço eletrônico, telefone fixo e/ou celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro. Esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

3.4.2.1 - Possibilitar que solicite informações sempre ou somente a primeira vez que o cidadão acessar a plataforma de atendimento. Esta função deve ser configurável;

3.4.2.2 - Possuir opção para confirmação de resposta (sim/não);

3.4.2.3 - Possuir resposta automática e personalizada para agradecer ao cidadão por preencher a informação solicitada;

3.4.2.4 - Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;

3.4.2.5 - Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

3.4.2.6 - Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;

3.4.2.7 - Permitir a seleção de horário de solicitação da pergunta.

3.5 - Permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;

3.5.1 - Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

3.5.1.1 - Permitir execução de URL possibilitando comandos remotos via (envio de comandos passados direto na URL do navegador);

3.5.1.2 - Permitir uso de emojis;

3.5.1.3 - Permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento;

3.5.1.4 - Permitir a configuração por grupo de agentes conforme a seguir:

3.5.1.4.1 - Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;

3.5.1.4.2 - Possuir transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;

3.5.1.4.3 - Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;

3.5.1.4.4 - Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;

3.5.1.4.5 - Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;

3.5.1.4.6 - Permitir inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;

3.5.1.4.7 - Permitir personalização da imagem de fundo da tela de atendimento;

3.5.1.4.8 - Permitir a importação da lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo.

3.5.1.5 - Permitir a visualização dos contatos cadastrados com possibilidade de exportação e geração de listagem por canal.

3.5.1.6 - Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

3.5.1.7 - Possuir função/mecanismo (opt-in/opt-out) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição.

3.5.1.8 - Permitir integração com a central telefônica possibilitando discagem para o cidadão diretamente da plataforma de atendimento.

3.5.1.9 - A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

- 3.5.1.10** - Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:
- 3.5.1.10.1** - Por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - 3.5.1.10.2** - Que permita a intervenção no atendimento possibilitando interação enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
 - 3.5.1.10.3** - Permitir a transferência de atendimento;
 - 3.5.1.10.4** - Permitir a finalização do atendimento;
 - 3.5.1.10.5** - Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
 - 3.5.1.10.6** - Possuir visualização da duração do atendimento;
 - 3.5.1.10.7** - Possuir visualização do grupo de atendimento.
- 3.6** - Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, no mínimo.
- 3.7** - Possuir ferramenta que permita o monitoramento e gere estatísticas de armazenamento do espaço em nuvem contratado, contendo minimamente as opções de espaço em uso, espaço disponível, consumo por mídias (imagem, áudio e documentos), no mínimo.
- 3.8** - Possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento possibilitando os filtros por:
- 3.8.1** - Total global por mensagens e atendimentos;
 - 3.8.2** - Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME);
 - 3.8.3** - Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
 - 3.8.4** - Pausas por atendente;
 - 3.8.5** - Tabulações de finalização de atendimento;
 - 3.8.6** - Por palavra chave;
 - 3.8.7** - Por atualizações no sistema;
 - 3.8.8** - Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - 3.8.9** - Por conversas entre agentes;
 - 3.8.10** - Por nota de atendimento.
- 3.9** - Permitir integração com WhatsApp Business API.
- 3.10** - Disponibilizar suporte 24x7 da solução.
- 3.11** - Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice.
- 3.12** - Disponibilizar manual de integração.
- 3.13** - Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento.
- 3.14** - Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento.
- 3.15** - Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
- 3.16** - Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.
- 3.17** - Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- 3.18** - Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
- 3.18.1** - Visualização lista de contatos em espera para atendimento;
 - 3.18.2** - Atendimento de todos os canais em única tela;
 - 3.18.3** - Visualização de informações do contato que está em atendimento;
 - 3.18.4** - Visualização de mensagens pré-definidas;
 - 3.18.5** - Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - 3.18.6** - Permitir envio de emoji;
 - 3.18.7** - Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - 3.18.8** - Transferir atendimento para outro agente;
 - 3.18.9** - Anexar mídia (arquivos, imagens, documentos e áudios);
 - 3.18.10** - Chat interno;
 - 3.18.11** - Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - 3.18.12** - Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - 3.18.13** - Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
 - 3.18.14** - Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - 3.18.15** - Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido.
- 3.19** - Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
- 3.20** - Ministrará treinamento (online e/ou presencial na sede do CRMV-SP) do uso da respectiva solução para 12 (doze) colaboradores, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato.
- 3.21** - A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto as plataformas do Whatsapp e Telegram, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CRMV-SP, inclusive ao final do Contrato.

4 - DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 4.1** - Os recursos de Tecnologia da Informação - TI do CRMV-SP, não poderão ser utilizados pela EMPRESA CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pelo CRMV-SP.
- 4.2** - A EMPRESA CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las.
- 4.3** - A EMPRESA CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pelo CRMV-SP durante a realização de atividades relacionadas à contratação.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

5 - DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

5.1 - Os manuais e documentações disponibilizados deverão ser escritos no idioma português.

5.2 - Os profissionais da EMPRESA CONTRATADA deverão trajar-se de maneira respeitável e usar linguagem respeitosa e formal no trato com os servidores do órgão, Gestão Contratual e os dirigentes do CRMV-SP.

6 - DA GARANTIA

6.1 - Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceite, a EMPRESA CONTRATADA tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.

6.2 - A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o CRMV-SP, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte do CRMV-SP.

7 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 - Fornecer o objeto, estritamente de acordo com as especificações descritas neste instrumento;

7.2 - A EMPRESA CONTRATADA é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação;

7.3 - É responsabilidade da EMPRESA CONTRATADA a entrega do bem contratado em condições satisfatórias para o uso imediato;

7.4 - A EMPRESA CONTRATADA se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que, por ventura existirem junto ao CRMV-SP;

7.5 - A EMPRESA CONTRATADA é responsável pela entrega do produto de software contratado, no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega, implantação, recomendações, boas práticas e tudo que necessite para o bom funcionamento da solução de atendimento automatizado;

7.6 - A EMPRESA CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes de transporte, entrega, bem como pelo risco de perdas, até efetivo recebimento pelo CRMV-SP, tudo na forma prevista neste TERMO DE REFERÊNCIA;

7.7 - A EMPRESA CONTRATADA tem a responsabilidade de corrigir, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, de acordo com as circunstâncias, o bem entregue e não aceito pelo CRMV-SP, em função da existência de alguma inconformidade ou desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas;

7.8 - É responsabilidade da EMPRESA CONTRATADA a comunicação ao CRMV-SP, por escrito, inclusive meio eletrônico, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.

7.9 - A EMPRESA CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitados pelo CRMV-SP, inclusive formalmente sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

7.10 - A EMPRESA CONTRATADA responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do CRMV-SP ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a informar ao CRMV-SP quaisquer danos causados a quaisquer de seus bens e promover o ressarcimento a preços atualizados dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da comprovação de sua responsabilidade, caso contrário, ao CRMV-SP é reservado o direito de descontar o valor do ressarcimento na fatura sem prejuízo de poder rescindir o contrato de pleno direito.

7.11 - A EMPRESA CONTRATADA somente poderá efetuar qualquer correção do bem não prevista especificamente neste TERMO DE REFERÊNCIA, senão após aprovação por parte do CRMV-SP.

7.12 - As cláusulas neste termo deverão ser obedecidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas na Lei 8.666/93 e suas alterações.

8 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 - O CRMV-SP obriga-se a pagar pelo objeto da licitação conforme estipulado neste termo, do qual decorre a presente licitação entregue em condições satisfatórias para o uso imediato.

8.2 - O CRMV-SP responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas do Edital do qual decorre a presente licitação e das normas norteadoras das Licitações e Contratos Administrativos.

8.3 - O CRMV-SP não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela EMPRESA CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da EMPRESA CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.4 - É responsabilidade do CRMV-SP verificar a conformidade do bem entregue com as especificações registradas no Termo de Referência para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a EMPRESA CONTRATADA das obrigações a si estipuladas no contrato, no Edital do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;

8.5 - O CRMV-SP anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas neste TERMO DE REFERENCIA do qual decorreu a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;

8.6 - O CRMV-SP notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;

8.7 - O CRMV-SP permitirá o acesso dos funcionários da EMPRESA CONTRATADA em locais que sejam necessários para execução do contrato.

9 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

9.1 - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

10 - DO REAJUSTE

10.1 - Os valores serão fixos e irrevogáveis, considerando que a contratação compreenderá prazo definido para o período de 12 (doze) meses e, desta forma, não caberá reajuste na execução contratual.

11 - DO PRAZO DE DISPONIBILIZAÇÃO DAS LICENÇAS E DO LOCAL DE ENTREGA

11.1 – As licenças deverão ser disponibilizadas em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato.

11.1 – O serviço deverá ser entregue na sede do CRMV-SP, situado na Rua Vergueiro, 1753, 4º Andar, Paraíso, São Paulo, SP.

11.2 - A entrega deverá preceder de horário previamente agendado com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação do CRMV-SP, através do colaborador Marcos Lima e/ou Richard Almeida, pelo telefone (11) 5908-4794.

12 - DO RECEBIMENTO

12.1 - Os serviços/equipamentos serão recebidos da seguinte forma:

a) provisoriamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto entregue com as especificações; e

b) definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto entregue e consequente aceitação, observado o disposto no artigo 69 da Lei nº 8.666/93.

12.2 - Constatadas irregularidades nos serviços/equipamentos entregues, o CRMV-SP poderá:

a) se disser respeito a sua especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

a1) na hipótese de substituição, a EMPRESA CONTRATADA deverá fazê-lo em conformidade com a indicação do CRMV-SP, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos.

b) se disser respeito a diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

b1) na hipótese de complementação, a EMPRESA CONTRATADA deverá fazê-lo em conformidade com a indicação do CRMV-SP, no prazo máximo de 3 (três) dias corridos.

13 - DO PAGAMENTO

13.1 - O pagamento será feito em favor da EMPRESA CONTRATADA, mediante depósito bancário, após o cumprimento das obrigações contratuais e a apresentação da Fatura ou Nota fiscal dos serviços executados e os materiais empregados e apresentação de relatório analítico de despesas com individualização, quantitativos e valores, devidamente atestados por funcionário designado.

13.2 - Condição de Pagamento:

13.2.1 - O pagamento à EMPRESA CONTRATADA será feito após a apresentação de nota fiscal de serviços/fatura, discriminando os serviços efetivamente executados, acompanhada do atesto de conformidade firmado pelo gestor do contrato.

13.2.2 - O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de:

a) 5 (cinco) dias úteis após o recebimento definitivo do objeto, quando o valor total ficar igual ou abaixo de R\$ 8.000,00 (oito mil reais); e

b) 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo do objeto, quando o valor total for superior a R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

13.3 - Para execução do pagamento, a EMPRESA CONTRATADA deverá fazer constar da nota fiscal de serviços/fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo - CNPJ nº 50.052.885/0001-40.

13.3.1 - A nota fiscal de serviços/fatura correspondente deverá ser encaminhada, pela EMPRESA CONTRATADA, diretamente ao gestor do contrato, que somente atestará o recebimento e liberará a referida nota fiscal de serviços/fatura para pagamento quando cumpridas todas as condições pactuadas.

13.3.2 - Serviços não aprovados ou solicitados e não prestados em conformidade com as especificações das ordens de serviço não serão pagos.

13.4 - Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura e/ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que da EMPRESA CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal/trabalhista, não acarretando qualquer ônus para o CRMV-SP.

13.5 - A consulta relativa à regularidade fiscal/trabalhista, exigida quando na habilitação, será feita previamente a cada pagamento, devendo o resultado ser juntado ao processo próprio e ficando o efetivo pagamento a ela condicionado.

13.6 - Constatando-se a situação de irregularidade fiscal/trabalhista da EMPRESA CONTRATADA, será notificado, 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 CRMV-SP.

13.7 - Persistindo a irregularidade, o CRMV-SP deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à EMPRESA CONTRATADA a ampla defesa.

13.8 - Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que tenha sido imposta a EMPRESA CONTRATADA, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

13.9 - Ao CRMV-SP fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados, não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.

13.10 - Os pagamentos a serem efetuados em favor da EMPRESA CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

13.10.1 - Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas – IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público – PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o artigo nº 64 da Lei nº 9.340, de 27 de dezembro de 1996;

13.10.2 - Contribuição previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991; e

13.10.3 - Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

13.11 - Respeitando as condições previstas neste termo, em caso de atraso de pagamento, motivado pelo CRMV-SP, o valor a ser pago será atualizado financeiramente desde a data prevista para pagamento, tendo como base a taxa referencial pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$AF = (1 + TR/100) N/30 - 1 \times VP$; onde:

TR = Percentual atribuído a taxa referencial;

AF = Atualização Financeira;

VP = Valor da parcela a ser paga;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

13.12 - O CRMV-SP efetuará o(s) depósito(s) somente da EMPRESA CONTRATADA, vedada sua negociação com terceiros.

14 - DAS SANÇÕES

14.1 - Além das sanções previstas no artigo nº 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, serão cominadas as seguintes penas, podendo haver aplicação cumulativa de sanções;

14.1.1 - Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, o CRMV-SP poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à EMPRESA CONTRATADA as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total deste contrato em caso de atraso na execução dos serviços e/ou na entrega do objeto, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo-quinto dia e a critério do CRMV-SP, 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;

c) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total deste contrato, em caso de atraso na execução objeto, por período superior ao previsto na alínea "b", ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

d) multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

14.1.2 - As multas serão calculadas sobre o montante não adimplido do serviço e/ou fornecimento, exceto a prevista na alínea "d".

14.1.2.1 - O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à EMPRESA CONTRATADA.

14.1.2.1.1 - Se o valor a ser pago à EMPRESA CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, fica a EMPRESA CONTRATADA obrigada a recolher a diferença devida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da comunicação oficial;

14.1.1.1.2 - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela EMPRESA CONTRATADA ao CRMV-SP, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

15 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 - As despesas decorrentes da execução do objeto deste termo estão previstas no orçamento do exercício e correrão à conta do elemento despesa nº **6.2.2.1.1.01.02.02.006.036 - Locação de Software - PJ**, no Orçamento do Programa de **2019**, com a dotação orçamentária destacada para esta finalidade.

16 - DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1 - Não obstante a EMPRESA CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao CRMV-SP é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

17 - DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO

17.1 - No interesse da Administração, o valor inicial atualizado da contratação poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), de acordo com o art. nº 65, parágrafo 1º da Lei nº 8.666/93.

17.2 - A EMPRESA CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

18 - DA DECLARAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS COMUNS OU SINGULARES

18.1 - Em atendimento ao Decreto 5.450/2005 – Art. 4º Nas licitações para aquisição de bens e serviços comuns será obrigatória a modalidade pregão, sendo preferencial a utilização da sua forma eletrônica.

18.2 - Declaramos para os devidos fins que os serviços/bens a serem adquiridos são de natureza comum, conforme decreto 5.450 de 31 de maio de 2005, art. 2º, § 1º Consideram-se bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado.

19 - DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO**

19.1 - Enquadra-se o fornecimento de sistema para gestão de atendimento automatizado e multicanal, como serviço de natureza não continuada, nos termos do art. 16º, da IN 05/2017.

“Art. 16. Os serviços considerados não continuados ou contratados por escopo são aqueles que impõem aos contratados o dever de realizar a prestação de um serviço específico em um período determinado, podendo ser prorrogado, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto, observadas as hipóteses previstas no § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.”

20 – DA ASSINATURA DO SETOR REQUISITANTE

20.1 - Este Termo de Referência foi elaborado pelo Setor de TI, em conformidade com a legislação específica e com a necessidade da Administração do CRMV-SP.

São Paulo, 19 de agosto de 2019.

Marcos Antonio Sousa Lima
Coordenador de TI