



CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO 2ª REGIÃO

Sede: Av. Taquara, 586, Porto Alegre/RS, CEP 90460-210
Telefone: - <https://www.crn2.org.br/> - E-mail: crn2@crn2.org.br

CONTRATO Nº 12/2025

Processo nº 020028.000043/2025-51

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE TELEFONIA VOIP (VOZ SOBRE REDES IP) TOTALMENTE EM NUVEM (SAAS).

PARTES:

I) CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO - 2ª REGIÃO, entidade de fiscalização profissional nos termos da Lei nº 6.583, de 20.10.1978, com sede na Avenida Taquara n.º 586 sala 503, Bairro Petrópolis, CEP 90460-210, Porto Alegre (RS), CGC/MF nº 87.070.843/0001-42, neste ato representado pela Presidente, Sra. CARMEM KIELING FRANCO, brasileira, nutricionista, portadora da Carteira de Identidade n.º ***19**22**, expedida pela SSP/RS, CPF nº ***.726.***-34, inscrita no CRN-2 sob o nº 2358D, residente e domiciliada em Porto Alegre (RS), e pela Tesoureira, Sra. CRISTINA FABIAN GREGOLETTO, brasileira, nutricionista, portadora da Carteira de Identidade n.º ***1412**15, expedida pelo IGP/RS, inscrita no CRN-2 sob o nº 5504D, residente e domiciliada em Caxias do Sul (RS), doravante designada CONTRATANTE ou CRN-2;

II) ****, pessoa jurídica de direito privado, com sede ****, Bairro: **, CEP **, em **, CNPJ nº **, neste ato representada pelo (a) ** CPF nº **, doravante designada CONTRATADA;

Resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços continuados de provedor de Telefonia VoIP (serviço de voz via redes TCP/IP), contemplando todo o quantitativo de ramais atuais do CRN-2 (**35 ramais**), fazendo-o na forma das cláusulas e condições seguintes.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DOS FUNDAMENTOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. A presente contratação decorre do procedimento Licitatório instaurado pelo CRN-2, pelo Pregão Eletrônico nº 02/2025, regendo-se em todas as suas cláusulas e condições pelas disposições da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021 e, supletivamente, segundo as normas de direito público e, de forma subsidiária, as regras de direito privado, conforme art. 7º da Lei nº 14.133/2021.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES

2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços continuados de provedor de Telefonia VoIP (Voz sobre redes IP) totalmente em nuvem (SaaS) pelo período de 12(doze) meses, de acordo com as especificações e exigências do edital e seus anexos, para a SEDE do Conselho Regional de Nutrição da 2º Região, conforme as condições especificadas no Termo de Referência (SEI nº 2225490).

2.2. O provedor necessariamente precisa ser credenciado para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), apresentando documento comprovando tal credenciamento.

2.3. A empresa deve fornecer, através de um valor fixo mensal (valor único para atender todos os serviços à cerca do objeto) o serviço de Telefonia VoIP (serviço de voz via redes TCP/IP), contemplando todo o quantitativo de ramais atuais do CRN-2 (**35 ramais**) e as seguintes funcionalidades:

- a) Extensão (Extension Number): os ramais devem seguir a numeração dos atuais ramais (do ramal duzentos até o ramal duzentos e sessenta);
- b) Ligações ativas/receptivas internas: a ligação interna (entre ramais) deve ser ilimitada e sem limites de tempo ou quantidade;
- c) Ligações ativas externas: o provedor deve fornecer minutagem de no mínimo 200 minutos/mês para qualquer número nacional, com até 10 (dez) ligações simutâneas e bina de saída (número que aparece para o destinatário das ligações como remetente) por um dos três números fixos do CRN-2, podendo a contratante escolher qual ramal sair por qual fixo;
- d) Ligações receptivas externas: o provedor deve direcionar no mínimo 10 (dez) ligações externas simutâneas (que tiverem como destino os fixos do CRN-2 ou que forem realizadas ativamente para fora - ligações ativas) para os ramais internos designados, filas ou gravações pré-definidas. As demais ligações (que excederem as dez simutâneas) devem ficar em uma fila de atendimento, recebendo a informação da fila atual ou outras informações a serem personalizadas pela contratante;
- e) Gravações: o provedor deve armazenar todas as ligações e manter a retenção dessas ligações por no mínimo 12 (doze) meses;
- f) Plataforma de Gerenciamento: o provedor deve fornecer uma plataforma de gerenciamento web para criação de ramais e definição das senhas de cada ramal/reset, configurações da URA, filas de atendimento, acesso às gravações, relatórios e acompanhamento da minutagem em uso no mês corrente, além dos demais itens referente à configuração básica do serviço;
- g) Serviço totalmente em nuvem: O PABX, o armazenamento, processamento, painel de configuração ou serviços inerentes à prestação do serviço devem ser totalmente em nuvem (modalidade Software As A Service - SaaS) e o provedor deve se responsabilizar por toda infraestrutura subjacente, incluindo toda a segurança e backup diário dos dados;
- h) Portabilidade de 03 fixos do CRN 2: o provedor deve realizar a portabilidade dos fixos: (51) 3330-9324; (51) 3019-9324 e (55) 3025-5500 sem custos adicionais - além do valor único do objeto;
- i) URA: deverá fornecer uma URA de atendimento personalizada com opções ilimitadas para direcionar ligações entrantes (que partem para os três fixos do CRN-2 a serem portados) aos ramais de destino (atendentes em uma estação, smartphone ou telefone IP com os ramais configurados) através de filas de atendimento personalizadas.

2.4. A plataforma de gerenciamento disponibilizada deve seguir os seguintes padrões de segurança:

- a) Possuir certificado digital válido e possibilitar comunicação criptografada com, no mínimo, SSL 1.2 (security software layer versão um ponto dois);
- b) O sistema deve possuir mecanismos de defesa brute-force e proteção de formulários/campos nas requisições POST/GET manuais ou automáticas;
- c) Qualquer senha ou informação sensível da contratante deve ser armazenada criptografada no banco de dados;
- d) O acesso as gravações deve ser feito através da plataforma web, totalmente via HTTPS e no mínimo SSL 1.2, possibilitando seu download em formatos .mp3 ou .wav.

2.5. O provedor deve fornecer na sua plataforma de gerenciamento web o seguinte relatório:

- a) Relatório de entrada e saída de ligações: o relatório deve fornecer, em formato xlsx, xls ou csv, uma relação de todas as ligações que entraram ou saíram pelo PABX;
- b) Deve ser possível aplicar filtros na emissão do relatório, como: período de tempo desejado, ramais de origem, números de destino, filas de atendimento de destino e tipo de chamada (entrada, saída, interna, etc);
- c) Além de possuir a funcionalidade, o provedor deve se disponibilizar para auxiliar um representante da contratada à exportar os relatórios desejados;
- d) Deve possibilitar o download das gravações com base em uma ferramenta de pesquisa robusta, que permita encontrar ligações individuais com base no requisitante.

2.6. É obrigatório que o serviço fique disponível (com todas as suas funções) 24 horas por dia e 7 dias por semana (**funcionamento 24x7**), além de contar com suporte e atendimento do provedor durante todo o horário comercial (das oito horas da manhã até as dezoito horas da noite - **suporte/atendimento das 08h às 18h**, seguindo horário de Brasília/DF).

2.7. O serviço de telefonia deve ser configurável (com os dados de endereçamento IP, ramal, senha, usuário e mais informações) em qualquer softphone do mercado, como o software gratuito e open-source MicroSIP ou o provedor VoIP deve fornecer um softphone proprietário licenciado para o uso dos serviços.

2.8. O provedor deve atender a contratada tanto em chamados de suporte/manutenção, como no auxílio do uso das funções contratadas (como transferência de ligação, ligação ativa, ligação receptiva, entre outros).

2.9. Para atendimento de suporte ao usuário final, deve ser disponibilizado pelo menos um canal de atendimento humano em tempo real, podendo ser: um número de telefone e contato com atendente em tempo real ou uma plataforma de chat online.

2.10. Além disso, o provedor contratado deve fornecer em contrato um **ANS (Acordo de Nível de Serviço)** para sua prestação de serviços, com multa prevista em contrato para hora de indisponibilidade ou para demora nos atendimentos.

2.11. Sobre o Acordo de Nível de Serviço (ANS):

2.11.1. o acordo de nível de serviço medirá o tempo dos atendimentos do provedor, devendo atender aos tempos estipulados, conforme a tabela que segue:

Severidade	Descrição	Tempo de atendimento mínimo (horas corridas)
Alta	A contratante não consegue desfrutar dos serviços contratados (indisponibilidade) e abriu um chamado formalizado com a contratada.	04 (quatro) horas para resolução partindo do momento da abertura.
Média	A contratante não consegue desfrutar de parte dos serviços contratados (indisponibilidade parcial) e abriu um chamado formalizado com a contratada.	08 (oito) horas para resolução partindo do momento da abertura.
Baixa	A contratada abriu algum outro chamado de baixo impacto com a contratante, com objetivo de fazer alguma configuração ou pedir suporte no uso das funcionalidades (instrução de uso).	04 (quatro) dias (96 horas) úteis para resolução partindo do momento da abertura.

2.11.2. para cada hora corrida além do Acordo de Nível de Serviço, a contratada deve pagar um valor de no mínimo **5% (cinco por cento) do valor total do contrato anual** (de todo o valor oferecido pelo objeto) no próximo pagamento mensal, podendo descontar o valor da multa nos valores a serem pagos (mensalidade) pela contratante.

2.12. As certificações exigidas visam garantir que os dados processados estejam sob rígidos controles de segurança da informação e gestão de continuidade, em conformidade com a LGPD e com os princípios da administração pública. A ISO 27001 atesta controle de segurança da informação e a certificação SOC 1 e 2 garante que o datacenter é suficiente seguro e disponível para o fornecimento do serviço. O provedor deve comprovar que possui as seguintes certificações e tecnologias:

- a) **ISO 27001**: Certificação de segurança da informação, garantindo proteção contra vazamentos de dados;
- b) **STIR/SHAKEN**: Tecnologias para prevenção de fraudes e spoofing de chamadas;
- c) **Data Centers SOC 1 e 2**: Maior confiabilidade e menor risco de downtime;
- d) **Suporte a CODECs eficientes**: G.711 ou Opus (para melhor qualidade de áudio e otimização de banda);
- e) **Procel ou ISO 50001**: garantindo que o local onde os dados serão armazenados e processados estão nas conformidades ambientais.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÕES

3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, iniciando-se em XX/12/2025 e finalizando-se em XX/12/2026, prorrogável, a critério da contratante, anualmente, por **até 120 meses**, desde que comprovado o preço vantajoso para a administração, conforme os artigos 106, 107 e 108 da Lei nº 14.133, de abril de 2021.

3.2. A renovação contratual será realizada através de Termo Aditivo ao Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA - CONFIDENCIALIDADE

4.1. As partes se comprometem a:

4.1.1. Zelar pela manutenção do absoluto sigilo e confidencialidade de todas as informações que venham a ter ciência ou acesso em razão dos serviços ajustados;

4.1.2. Somente divulgar as informações aos seus sócios, administradores ou empregados (em conjunto denominados "Representantes") que necessitem receber e conhecer as informações para realizar os serviços;

4.1.3. Não divulgar as informações para terceiros, excetuando seus Representantes, sem o consentimento prévio e escrito da outra Parte;

4.1.4. Não usar as informações para nenhuma finalidade (incluindo, mas não se restringindo, a nenhum propósito comercial ou concorrencial) que não seja a de executar os serviços;

4.1.5. Tomar todas as precauções de segurança razoáveis para proteger a integridade e confidencialidade das informações e evitar a sua divulgação e uso não autorizados, promovendo o mesmo nível de empenho que promoveria para resguardar suas próprias informações confidenciais;

4.1.6. Os Representantes referidos na alínea "b" serão informados sobre a natureza confidencial das informações, sendo a parte divulgadora responsável por qualquer infração aos termos deste contrato cometida por seus Representantes.

4.2. Acordam as partes que o término ou rescisão deste contrato não libera das obrigações estabelecidas neste instrumento, devendo-se manter sigilo sobre as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, por um período de 05 (cinco) anos após término deste contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

5.1. Não será permitida subcontratação do presente objeto.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR E DO PAGAMENTO

6.1. Pelo serviço descrito no objeto do presente contrato, o CRN-2 pagará o valor mensal de R\$ XX (por extenso), mediante apresentação de documento fiscal.

6.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6.3. Para efeito de cobranças dos valores contratuais, a contratada deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura, ao e-mail coordadm@crn2.org.br, identificada pela empresa, discriminando detalhadamente todas as importâncias devidas para o fornecimento do objeto, inclusive a retenção de impostos e tributos federais, correspondentes aos serviços efetivamente prestados.

6.4. Recebida a nota fiscal/fatura discriminativa, o Conselho Regional de Nutrição - 2ª Região providenciará sua aferição e, após aceitação dos serviços prestados, efetuará o pagamento no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da respectiva nota fiscal, através de **boleto** ou **PIX** de titularidade da contratada.

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

PARÁGRAFO ÚNICO

A incidência de impostos e encargos inerentes ao fornecimento dos serviços, deverão ser descontados e discriminados no corpo do documento fiscal. A retenção de tributos federais será efetuada nos termos do artigo 64 da Lei nº 9.430/96.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 1(um) ano contado da data da assinatura do contrato estimado em XX/12/2025;

7.2. Após esse período, os valores poderão ser reajustados com base no **Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)**, divulgado pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL;

7.3. O reajuste de que trata a cláusula 7.2 poderá ser aplicado com periodicidade inferior, se assim vier a ser autorizado pelo órgão regulador (ANATEL) e de acordo com o § 5º do art. 28 da Lei nº 9.069/1995. De maneira análoga, caso o órgão regulador (ANATEL) venha a determinar redução de tarifas, estas serão estendidas à CONTRATANTE;

7.4. Respeitado o valor mínimo pactuado pelo período de vigência do Contrato, fica reservado à CONTRATANTE o direito à negociação dos índices de reajuste de que dispõem os subitens 7.2 e 7.3 deste Contrato. Eventual alteração de valores em decorrência de reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato só será examinada mediante apresentação de documentos que comprovem, de forma inequívoca, a alteração da relação encargos/retribuição inicialmente pactuada;

7.5. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões quantitativas até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do total contratado, mediante interesse público por parte da CONTRATANTE;

7.6. Supressões em percentuais superiores aos fixados no item anterior poderão realizar-se mediante acordo entre as partes, formalizado em termo aditivo.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, através de empregado designado para este fim, na forma prevista no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021;

8.2. Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado para tal;

8.3. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento dos serviços contratados;

8.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, a respeito da ocorrência de eventuais imperfeições observadas no curso de execução do objeto, fixando prazo para a sua correção;

8.5. Prestar informações e esclarecimentos que vierem a ser formalmente solicitados;

8.6. Aplicar as penalidades previstas neste Contrato, sempre que a conduta da empresa Contratada ou da empresa licitante recomendar essas sanções;

8.7. Providenciar as publicações oficiais pertinentes no Diário Oficial da União.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Além das condições e obrigações que constam do Termo de Referência, a contratada obriga-se a:

9.1.1. Manter durante toda a execução deste instrumento em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação e na lei.

9.1.2. Recolher os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do presente instrumento.

9.1.3. Cumprir as disposições da Lei Federal nº. 14.133/2021 atinentes ao objeto.

9.1.4. Responsabilizar-se por eventuais danos a terceiros, causados direta ou indiretamente por seus funcionários, equipamentos, etc.

9.1.5. Reconhecer os direitos da administração, em caso de rescisão administrativa prevista na lei 14.133/2021.

9.2. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo Fiscal de Contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas na lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO ÚNICO

A aplicação de sanções observará o devido processo legal, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**
- 11.1. O contrato poderá ser extinto nas hipóteses previstas nos arts. 137 a 139 da Lei 14.133/21.
- 11.2. Quando a rescisão decorrer de culpa exclusiva da Administração, a contratada terá direito à devolução da garantia, pagamentos devidos e indenização pelos prejuízos comprovados, inclusive custos de desmobilização.
12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
- 12.1. As despesas decorrentes da execução deste contrato correrão à conta da dotação orçamentária nº **6.2.2.1.1.01.04.04.036 - Serviços de Telecomunicações**, para o exercício de 2026 e, nos exercícios subsequentes, à conta das respectivas previsões orçamentárias.
13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS CASOS OMISSOS**
- 13.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas de direito público/privado aplicáveis - normas e princípios gerais dos contratos.
14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES**
- 14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 14.2. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 14.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 14.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**
- 15.1. A contratada compromete-se a cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais tratados durante a execução contratual.

PARÁGRAFO ÚNICO

A contratada responderá por danos eventualmente causados devido à violação da legislação de proteção de dados, sem prejuízo da responsabilidade subsidiária ou solidária da Administração, quando aplicável, nos termos do art. 14, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**
- 16.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por colaborador formalmente designado pela Gestão do CRN-2.
17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO**
- 17.1. Incumbirá à contratante promover a divulgação deste instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP e no sítio eletrônico oficial, observando o disposto no art. 94 da Lei nº 14.133/2021, no art. 91 da referida Lei e no art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527/2011.
18. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO**
- 18.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Rio Grande do Sul - Subseção de Porto Alegre, para dirimir eventuais conflitos decorrentes deste contrato.

E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente instrumento por meio de assinatura digital, em conformidade com a legislação vigente.

Porto Alegre/RS, 25 de novembro de 2025.

PELA CONTRATANTE - **CARMEM KIELING FRANCO**
PRESIDENTE – CRN-2/2358D

CRISTINA FABIAN GREGOLETTTO
TESOUREIRA – CRN-2/5504D

PELA CONTRATADA - **XXX**

XX



Documento assinado eletronicamente por **Heloisa Muhlenberg Conrad, Coordenador(a) Administrativo(a)**, em 25/11/2025, às 12:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §2º, do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2231498** e o código CRC **63ABBE8B**.