



## **TERMO DE REFERÊNCIATÉCNICA**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO: Nº 066/2024**

### **1. OBJETO**

1.1 Contratação de empresa de Telefonia, homologada a Anatel, para prestação de serviço de solução integrada de comunicação VOIP em nuvem, integralizada com operação de STFC/SCM, com minutagem ilimitada, aparelhos e ramais IP, incluindo: instalação, configuração, treinamento, suporte técnico, portabilidade numérica, gravação de chamadas, URA personalizada, serviço de atendimento eletrônico e mensagem ativa, para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia, nas localidades de Salvador e nas suas subseções no interior.

### **2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO**

#### **2.1 MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

2.1.1 A comunicação é um elemento chave para um bom funcionamento em qualquer tipo de negócio ou organização. Ela engloba as interações e processos de trocas e relacionamentos, é o meio pelo qual uma empresa recebe, oferece e canaliza as suas informações. No contexto específico da telefonia, a contratação de um serviço de qualidade pode trazer vários benefícios para a comunicação interna e externa da empresa.

2.1.2 Os serviços de telefonia fixa propostos neste Termo de Referência são imprescindíveis para viabilizar as atividades institucionais do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia, uma vez que proporcionará um meio de comunicação rápida para os seus funcionários, profissionais de saúde e cidadãos em geral.

2.1.3 Diante da inexistência de soluções internas, considerando as modernizações tecnológicas, as sucessivas interrupções do serviço de telefonia pela operadora que ora presta serviço e a ausência de contrato em vigência para prestação desse tipo de serviço, a presente contratação visa garantir o retorno do tráfego de recebimento de chamadas e realização de ligações utilizando os números pertencentes ao Coren-BAhbia, a modernização do serviço, bem como, a sua regularização contratual.

2.1.4 A escolha pela contratação de PABX em nuvem, é por ser um sistema baseado na internet e estar livre das interferências, induções eletromagnéticas e ruídos comuns



nas ligações transmitidas pelos sistemas analógicos. A tecnologia 100% VoIP das ligações possuem maior qualidade e o sistema ganha em escalabilidade e flexibilidade, além disso, o sistema baseado na nuvem permite realizar ligações de diversos meios (computadores, notebooks, smartphones, aparelhos de telefone IP) que possibilita a comunicação ramal – ramal sem a necessidade de estar no local de trabalho e escalabilidade por permitir adicionar ou até mesmo reduzir ramais conforme a necessidade, diminui o custo de energia elétrica existente com o PABX físico e aumento da autonomia do Nobreak por ter menos um equipamento para suportar, além de diminuir o espaço físico ocupado dentro do datacenter deste Conselho. Os gastos fixos mensais com o suporte embutido ajudarão a controlar o orçamento.

## **2.2 BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS ESPERADOS DA CONTRATAÇÃO**

### **2.2.1 Benefícios Diretos**

2.2.1.1. Com a adoção de um sistema baseado em rede IP, elimina-se a necessidade de manutenção de uma rede de comunicação dedicada para o sistema de telefonia, que passa a compartilhar a rede de dados existente;

2.2.1.2 Promoverá a celeridade na resolução das demandas, por meio da integração da solução e de ramais;

2.2.1.3 .Aquisição, por comodato, de equipamentos de telefonia adequados e alinhados à solução;

2.2.1.4.Promover a melhoria dos controles e da gestão dos gastos, com a possibilidade de geração de relatórios personalizados em dashboards pela fiscalização técnica do contrato, baseados em métricas e funcionalidades por disponibilidade do serviço;

2.2.1.5.Melhorar e estruturar os canais de comunicação da Sede do Coren-BA e suas Subseções;

2.2.1.6.Suprir a necessidade de direcionamento das chamadas recebidas, sem a necessidade da contratação de posto de serviço de telefonista;

2.2.1.7. Possibilitar a divulgação de ações do Coren-BAhvia por meio de comunicação gravada na chamada de espera.

### **2.2.2 Benefícios Indiretos**

2.2.2.1.Modernização do sistema interno de comunicação por voz e telefonia com a

implantação do sistema DDR multi-ramais que forneça novas funcionalidades aos usuários do Coren-Bahia, gerando maior produtividade e celeridade no atendimento das demandas;

2.2.2.2. Melhor planejamento da execução físico-financeiro do contrato, usando como unidade de medida o ramal/terminal ativo, com pacotes de ligações nacionais e locais ilimitadas e demais serviços como os serviços de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), e recurso de mobilidade, com a emissão de apenas uma nota fiscal mensal, referente aos serviços descritos no objeto, analisados e atestados mediante resultados;

2.2.2.3. Eficácia na resolução de problemas decorrentes de defeitos da solução de telefonia ou da restrição de capacidade de atendimento de demandas e incidentes, os quais serão todos demandados à Contratada através de abertura de chamados com Acordo de Nível de Serviço (ANS) baseado na gravidade de cada incidente.

### **2.3 JUSTIFICATIVA PARA O AGRUPAMENTO DOS ITENS EM ÚNICO LOTE**

2.3.1 O agrupamento em único lote dos itens torna-se atrativo por gerar maior valor de contratação futura; possibilita maior economia de escala com a redução de preços por parte dos licitantes em razão de maior volume de negócios; aumentando as chances de interesse pelas empresas em participar do processo licitatório

### **2.4 CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)**

2.4.1 A Contratada deverá apresentar, quando aplicável, comprovação de enquadramento ao disposto na Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01, de 19/01/2010. A referida Instrução Normativa pode ser encontrada no link: <http://www.comprasnet.gov.br/legislacao>.

2.4.2 As boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição se pautam em alguns pressupostos e exigências, que devem ser observados pela Contratada.

2.4.3 O fator social se fortalece à medida que a solução implantada possibilite o atendimento por meio da comunicação, tanto interna, entre os servidores e setores laborais, quanto externa, atendendo às demandas da comunidade e da sociedade, mais eficiente e célere.

2.4.4 A contratação desta solução também se mostra sustentável sob o pilar econômico,

pois estima-se a redução dos custos em vários momentos, dentre os principais podem ser citados: a não necessidade de contratação de posto de telefonista, a redução dos custos em virtude da contratação da solução de modo global com o fornecimento dos equipamentos em comodato e assistência 24 x 7 para a solução de eventuais falhas, a contratação ilimitada de minutos fixo-fixo e fixo-móvel e a possibilidade de adequar a solução à necessidade da demanda.

### 3. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1 De um modo geral, a de solução de TIC a ser contratada deve ser a de Serviço de Telefonia IP, com a disponibilização de PABX virtual. Seguindo esta lógica, o serviço a ser contratado deve ter a seguinte composição estrutural:

| <b>Solução de PABX Virtual em Nuvem</b>              | <b>Unidade</b> |
|--|----------------|
| <b>Desvio incondicional de chamada</b>               | Funcionalidade |
| <b>Desvio de chamadas em caso de ocupado</b>         | Funcionalidade |
| <b>Desvio de chamadas em não-atendimento</b>         | Funcionalidade |
| <b>Desvio de chamadas quando indisponível</b>        | Funcionalidade |
| <b>Retorno de chamada</b>                            | Funcionalidade |
| <b>Transferência de chamada</b>                      | Funcionalidade |
| <b>Aviso de chamada em espera</b>                    | Funcionalidade |
| <b>Apresentação do nome do originador</b>            | Funcionalidade |
| <b>Discagem do último número</b>                     | Funcionalidade |
| <b>Log de chamadas</b>                               | Funcionalidade |
| <b>Conferência com pelo menos três ramais</b>        | Funcionalidade |
| <b>Captura de chamadas de outro ramal</b>            | Funcionalidade |
| <b>Bloqueio/desbloqueio de chamadas recebidas</b>    | Funcionalidade |
| <b>Bloqueio/desbloqueio de chamadas realizadas</b>   | Funcionalidade |
| <b>Telefones IP homologados para funcionar com a</b> | Unidade        |



|  |                |
|--|----------------|
| <b>solução de PABX Virtual em Nuvem</b>                          |                |
| <b>Compatibilidade com VLAN de Voz e VLAN de Dados</b>           | Funcionalidade |
| <b>Deverá possuir 2 portas Ethernet de 100Mbps (ou superior)</b> | Funcionalidade |
| <b>Deverá vir com fonte de alimentação</b>                       | Funcionalidade |
| <b>Suporte a IPv6</b>  | Funcionalidade |
| <b>Serviço de Administração da Solução</b>                       | Unidade        |
| <b>Portal de Relatórios</b>                                      | Funcionalidade |
| <b>Portal de Administração de Serviços</b>                       | Funcionalidade |
| <b>Serviço de Suporte e Manutenção</b>                           | Funciona       |
| <b>Serviço de Projeto e Instalação</b>                           | Funcionalidade |

### 3.2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

| LOTE | CATSER | LOCAL            | DESCRIÇÃO DO OBJETO  | QUANTIDADE DE RAMAIS |
|------|--------|------------------|--|----------------------|
| 1    | 26107  | SALVADOR         | Implantação e prestação contínua dos serviços de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de voz sobre IP - VoIP (voice over Internet Protocol), com disponibilização de linhas telefônicas IP (no mínimo 61 ramais simultâneos - Troncos), com viabilidade técnica para DDR (no mínimo 61 ramais IP), via central PABX virtual (em nuvem), com ou sem portabilidade do número existente, com pacote de minutos <b>ilimitados</b> para ligações locais, nacionais e internacionais, tanto para telefones fixos quanto móveis, <b>serviço telefônico 0800 - Fixo e Móvel, recebimento de chamadas, compreendido por todo território nacional</b> , com o fornecimento de até 61 (sessenta e um) aparelhos telefônicos IPs com fonte, em regime de | 43                   |
|      | 26107  | ALAGOINHAS       |  | 02                   |
|      | 26107  | BARREIRAS        |  | 02                   |
|      | 26107  | CACHOEIRA        |  | 01                   |
|      | 26107  | FEIRA DE SANTANA |  | 02                   |
|      | 26107  | GUANAMBI         |  | 01                   |
|      | 26107  | JEQUIÉ           |  | 01                   |
|      | 26107  | JUAZEIRO         |  | 02                   |
|      | 26107  | IRECÉ            |  | 01                   |

|       |                      |   |    |
|-------|----------------------|---|----|
| 26107 | ITABUNA              | comodato, juntamente com o fornecimento gratuito de softphone (desktop e mobile) para cada ramal físico contratado, conforme a demanda, e disponibilização de serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA PERSONALIZADA - Unidade de Resposta Audível), com a respectiva instalação, manutenção preventiva e corretiva da solução de telefonia, transferência de conhecimento e disponibilização de software de gestão da solução via interface web, usando como unidade de medida o terminal/ramal instalado, conforme detalhamento deste Termo de Referência | 02 |
| 26107 | PAULO AFONSO         |   | 01 |
| 26107 | VITÓRIA DA CONQUISTA |   | 02 |
| 26107 | TEIXEIRA DE FREITAS  |   | 01 |

3.3 Trata-se da contratação de serviço de telefonia IP, com viabilidade técnica para DDR, abrangendo ramais IPs com, no mínimo, 61 (sessenta e uma) linhas simultâneas (trancos) para realização e recebimento de ligações ilimitadas em cada localidades, com custo fixo mensal por ramal e realização de ligações através do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para outras redes de telecomunicações sem custos adicionais de tráfego intra e entre operadoras de telefonia fixa ou móvel, e incluindo, no mínimo, serviços como: redirecionamentos, capturas, retorno de chamada, chamada em espera, conferência, URA e demais serviços mencionados neste Termo.

3.4 O objeto da contratação tem a natureza de serviço de telecomunicação, do tipo comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra, em regime de dedicação exclusiva, não devendo ser confundida com soluções de telefonia baseadas nas arquiteturas de centrais telefônicas e PBX ou PABX tradicionais.

3.5 Será garantida a contratação no mínimo de 45 (quarenta e cinco) ramais. A quantidade máxima de 61 (sessenta e um) ramais é uma estimativa e serão solicitados de acordo com a demanda. O valor pago corresponderá, portanto, à quantidade de ramais de fato solicitados.

3.6 As descrições abaixo, contendo a especificação dos requisitos da contratação:

**PREMISSAS**

3.7 A Contratada deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de comunicação multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço

3.8 A Contratante será cobrada única e exclusivamente pela quantidade de terminais/ramais



ativos

- 3.9 Os aparelhos telefônicos VOIP fornecidos, dentro do quantitativo proposto, ou seja, até 61 ramais, devem estar prontos para uso e com a respectiva fonte de alimentação elétrica, de modo a não depender de recurso de PoE para a energização do aparelho e ter duas portas de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps, sendo uma para conexão do aparelho IP à rede de dados do Coren-BA e a outra para prover conectividade a uma unidade desktop ou notebook, por exemplo.
- 3.10 A Contratada deve garantir que a comunicação entre os terminais, tanto com o uso de aparelhos físicos quanto em softphone, e a central em nuvem se dará pelo uso do protocolo SIP.
- 3.11 As licenças de softphone, desktop e mobile, devem ser fornecidas de forma gratuita para cada ramal físico contratado e permitir a realização de chamadas entre os terminais DDR do Coren-BA, receber e realizar chamadas externas, mesmo o usuário estando fora das dependências deste Conselho, desde que ele tenha acesso à Internet para seu dispositivo móvel.
- 3.12 A solução deverá permitir o entroncamento SIP/TRUNK à central VoIP em nuvem (cloudcomputing), e outras interconexões que se façam necessárias como com a rede PSTN (Public Switched Telephone Network) ou Rede Telefônica Pública Comutada (Sistema de telefonia tradicional), por exemplo, de forma transparente para a Contratante
- 3.13 A comunicação interna entre as unidades do Coren-BA deverá ocorrer única e exclusivamente em cima do protocolo SIP.
- 3.14 No pacote de solução de serviço de central PABX virtual (em nuvem), deve existir o serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível). Trata-se de um sistema de atendimento eletrônico, com respostas interativas e automatizadas, elaboradas para melhorar o tempo de resposta e a experiência do público do Coren-BAhã.
- 3.15 Para viabilizar a implantação do serviço de telefonia VOIP, será usada a infraestrutura da rede de dados interna hoje existente no Coren-BA.



## **DESCRIÇÕES MÍNIMAS DA SOLUÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**3.16 O objeto a ser contratado contemplará os seguintes serviços:**

**3.16.1 Solução de comunicação e telefonia IP - VOIP, com PABX virtual (em nuvem), sendo a central hospedada em Datacenter no Brasil, para efeitos legais**

**3.16.2 Fornecimento de STFC (serviço Telefônico Fixo Comutado) e SCM (Serviço de comunicação multimídia) com no mínimo, 61 (sessenta e um) canais de comunicação simultâneos (trancos) e até 61 ramais IPs;**

**3.16.3 Serviço de instalação, configuração, treinamento, suporte e manutenção durante todo o período de vigência contratual;**

**3.16.4 Portal de administração fornecido pela Contratada;**

**3.16.5 Solução de voz sobre IP (VOIP) para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de softphone, via acesso à internet, com recursos de mobilidade;**

**3.16.6 Possuir mecanismos de proteção dos dados e soluções de backup e recovery, incluindo todos os dados de configuração**

**3.16.7 Solução de voz sobre IP (VOIP), nas dependências das unidades do Coren-BA em Salvador e nas Subseções do interior, com disponibilização de aparelhos de telefone IP para cada um dos ramais instalados, em regime de comodato, com o custo incluso no valor unitário da linha/ramal.**

**3.16.8 Todos os equipamentos, licenças de softwares, programas, acessórios e demais componentes para o perfeito funcionamento da comunicação entre cada uma das duas localidades e a rede STFC/SCM e suas funcionalidades deverão estar inclusos, mesmo que não expressamente indicados neste instrumento**

**3.16.9 Os ramais deverão utilizar os links de internet já contratados em cada uma das localidades do Coren-BA.**

**3.16.10 Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá realizar, sem custo adicional, atualizações (upgrades) de softwares para melhoria do sistema e adição de novas facilidades/funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, para todos os equipamentos e serviços que fazem parte do contrato em questão, sem a interrupção dos serviços de telefonia**

**3.16.11 Durante a vigência do contrato, caso os equipamentos contratados**



apresentem qualquer defeito ou falha, deverão ser consertados ou substituídos pela Contratada.

3.16.12 O PABX Virtual deverá comportar conexões vindas de telefones IP fixos, Softphones e smartphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis (iOS, Android e Windows Phone).

3.16.13 A Solução deve comportar o processo de autenticação de usuário (seja no smartphone ou softphone e telefone IP);

3.16.14 Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha, de modo a permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones (homologados pela solução contratada);

3.16.15 A Contratada será responsável pela prestação de serviços de provimento de infraestrutura e operação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC/SCM para ligações locais, ligações de longa distância nacional, bem como para ligações ao sistema de telefonia móvel celular, local e longa distância nacional, por meio de um entroncamento SIP de, no mínimo, 61 (sessenta e uma) instâncias simultâneas ou canais, bidirecionais e até 61 ramais IP distintos, permitindo o acesso direto ao ramal desejado, sem o auxílio de telefonista, possibilitando que as chamadas recebidas aconteçam de forma automática.

3.16.16 As 61 (sessenta e uma) instâncias simultâneas referem-se a ligações externas à unidade. Para ligações internas não há essa limitação, todos os ramais podem realizar ligações internas simultaneamente.

3.16.17 Os licenciamentos inclusos na contratação desta solução deverão proporcionar a liberação de funcionamento unitário de qualquer um dos modelos de aparelhos de telefonia IP ou Softphones a serem fornecidos durante a vigência do contrato.

3.16.18 Não serão aceitas formas de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para se habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida dentro de todo período de contrato.

3.16.19 Devem estar inclusos na solução as licenças de software de aplicativo-cliente para desktops, notebooks e dispositivos móveis

3.16.20 A empresa prestadora de serviço deverá ter comprovação de outorga para a



exploração de Serviço de Telefonia no STFC/SCM, referente ao serviço descrito no objeto deste Termo, na forma das Resoluções vigentes da ANATEL, bem como as demais licenças necessárias para a plena prestação do serviço de telefonia e disponibilizar todos os serviços de voz disponíveis na nuvem.

3.16.21 Todos os componentes da solução devem ser novos, estar em linha de produção e estar em perfeitas condições, tanto de uso quanto de estado de conservação visual.

3.16.22 Deverá fornecer um sistema de comunicação de voz sobre IP (VOIP) que utilize o protocolo SIP (Session Initiation Protocol) para sinalização e controle multimídia para chamadas de voz.

3.16.23 Deverá, ainda, possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP.

3.16.24 Os serviços de telefonia deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

3.16.25 Deverá permitir solução de Gerenciamento Centralizado, visando uma recuperação mais rápida de falha.

3.16.26 Deverá permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução

3.16.27 Deverá permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração

3.16.28 A Contratada deve gerenciar, dar manutenção preventiva e corretiva e executar backups de configuração da central PABX e toda infraestrutura em nuvem necessária para o bom funcionamento da solução de forma transparente para o Coren-BA.

3.16.29 A Contratada deve utilizar ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização e apresentar estes relatórios quando solicitado.

3.16.30 Deverá possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra ataques cibernéticos, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento

3.16.31 Todo o tráfego de voz dentro da rede IP deve ser criptografado.



3.16.32 A Contratada terá 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato para disponibilização de toda a solução

3.16.33 Deverá implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre: os terminais de comunicação; os terminais de comunicação e o controlador de chamadas; os terminais e gateways; utilizar o protocolo TLS v.1.2 ou superior, ou IPSEC, para sinalização segura; utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP e troncos IP, utilizando o padrão AES 128 bits ou AES 256 bits, com a troca chaves de criptografia a cada chamada realizada.

3.16.34 Contar com serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com, no mínimo, o recurso de atendimento/direcionamento simples pelo teclado numérico (disque N para). Deve permitir mensagens customizáveis, áudio de espera customizável e oferecer, no mínimo, cinco menus, devendo ser do mesmo fabricante da plataforma de voz oferecida pela central PABX em nuvem.

3.16.35 O Custo do Ramal deverá ser fixo por mês não havendo cobrança de minutagem de ligação, em ligações na modalidade local e na modalidade Longa distância Nacional e Internacional.

### **SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL)**

3.17 O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância Nacional compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis por meio de Tronco SIP, bem como, recepção de chamadas diretamente nos ramais. As modalidades são as seguintes:

3.17.1 Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as Unidades do Coren-BAhíia, para telefones fixo nesta mesma área;

3.17.2 Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

3.17.3 Serviço Telefônico FIXO – FIXO e Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Internacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e móvel destinadas a

telefones fixos e móvel (DDI).

### **SERVIÇO DE PABX VIRTUAL (EM NUVEM)**

3.18 Compreende o serviço de DDR e deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

3.18.1 Portal de Gestão WEB para o efetivo controle de todos os ramais instalados em cada uma das localidades, permitindo o cadastro, a edição e a exclusão de usuários, além de atribuir ou restringir funcionalidades e regras específicas para cada um;

3.18.2 Realizar chamadas internas entre os terminais das unidades do Coren-BA, preferencialmente, com discagem de quatro dígitos

3.18.3 Realizar e receber chamadas externas;

3.18.4 Captura de Chamadas: um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

3.18.5 Chamada em Espera: possibilidade de colocar uma chamada em espera para efetuar outra atividade ou ligação;

3.18.6 Rechamada: permite que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

3.18.7 Função Cadeado: permitir que um ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

3.18.8 Não perturbe: permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

3.18.9 Transferência: permitir o envio de uma chamada para outra linha;

3.18.10 Softphone: permitir utilização do ramal por meio do softphone instalado em um computador ou telefone celular, para que não seja necessário a utilização unicamente por aparelhos físicos, permitindo o recurso da mobilidade;

3.18.11 Plano de Chamadas: permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/saída para um usuário;



- 3.18.12 Conferência Nº + 2: permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais duas outras linhas;
- 3.18.13 Serviço de atendimento automático;
- 3.18.14 Identificação de chamadas por número;
- 3.18.15 Chamada em espera (pêndulo): permitir que o usuário atenda à uma segunda chamada, colocando a outra em espera;
- 3.18.16 Transferência em caso de ocupado ou não atender: permitir que a chamada seja transferida para outro número, no caso de o telefone estar ocupado ou não atender;
- 3.18.17 Siga-me: permitir o atendimento de chamadas mesmo quando o usuário estiver ausente, longe do ramal físico ou ocupado, pois as ligações são transferidas para o número desejado;
- 3.18.18 Rediscagem para último número;
- 3.18.19 Transbordo: permitir, caso o usuário esteja ocupado, transferir as ligações para outro ramal;
- 3.18.20 Grupo de Busca: método de distribuição de chamadas telefônicas feitas de um número telefônico para um grupo de várias linhas telefônicas, normalmente dentro de uma mesma sala ou departamento de forma a permitir que um usuário "capture" a ligação de um outro ramal próximo sem sair da sua mesa;
- 3.18.21 Bloqueio para ligações celulares definida por ramal através de programação específica;
- 3.18.22 Relatório de chamadas: possibilitar, via Portal WEB, a emissão de relatório contendo todas as chamadas realizadas;
- 3.18.23 Softphone (gratuito) para desktop: a cada ramal contratado, além do aparelho físico, o usuário terá um software/programa (gratuito) à disposição para utilizar seu telefone diretamente de um computador, permitindo-o realizar chamadas telefônicas normalmente desde que esteja conectado à internet, dispensando a compra de aparelhos telefônicos;
- 3.18.24 Mobilidade (softphone mobile e desktop): a cada ramal contratado, além do aparelho físico, deverá permitir que as ligações sejam feitas e recebidas

tanto do telefone IP, quanto do computador ou do celular;

3.18.25 Os serviços de ligações a serem prestados deverão ser efetuados por meio do PABX Virtual, permitindo que cada ramal seja habilitado para receber chamadas externas como se fosse uma linha direta;

3.18.26 O funcionamento do sistema PABX Virtual (em nuvem) deverá ser baseado em software que possa ser atualizado e gerenciado facilmente. Neste caso, deverá possibilitar a atualização de versão de software sem que haja a paralisação total do sistema, a ser agendada em comum acordo e fora do horário de atendimento do Coren-BA;

3.18.27 Os Softwares devem estar na versão mais atual;

3.18.28 A Central deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP;

3.18.29 O PABX Virtual deverá comportar conexões vindas de telefones IP físicos e de softphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis (iOS e Android);

3.18.30 O sistema proposto deverá suportar comunicações em IP nativo de forma direta ou "peer-to-peer", onde somente a sinalização telefônica transita de volta, em direção ao servidor de comunicação que faz o controle. A voz deverá ser comutada através da rede IP e trocada diretamente entre os clientes;

3.18.31 Os serviços deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

3.18.32 Havendo a possibilidade, ficará sob a responsabilidade da Contratada as providências necessárias à efetivação da portabilidade da linha atualmente utilizadas pelo Coren-BA, sem custo adicional.

3.19 O sistema deverá permitir a categorização de ramais para acesso à rede PSTN, com, no mínimo, as seguintes categorias/funções:

I - Ramal Restrito: não permitir que o usuário tenha acesso a ligações externas (de entrada e de saída);

II - Ramal Semi-Restrito: permitir que o usuário possa receber ligações internas e externas, mas não para fazer ligações externas, sendo estas realizadas através de telefonista ou senha;



III - Ramal Semi-Privilegiado: permitir que sejam colocadas restrições para o usuário fazer ligações para fora da área local ou da área do Estado, ou da área do país;

IV - Ramal Privilegiado: sem restrições de uso.

### **UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)**

3.20 A solução URA (Unidade de Resposta Audível) deverá estar instalada em servidor na nuvem, sendo o gerenciamento e a implementação realizados pela empresa Contratada e deverá possuir, no mínimo, as funcionalidades e/ou características abaixo:

3.20.1 A URA deverá ter capacidade de suportar o atendimento aos canais contratados, com possibilidade de expansão, conforme necessidade, por aditamento contratual

3.20.2 A solução deve possibilitar a criação de, no mínimo, 13 (treze) URAs (unidades de resposta audível). Deve aceitar gravações efetuadas a partir de um ramal da Central de PABX, para a utilização como prompts de voz/menus, bem como a opção de utilização alternativa de arquivos de áudio WAVE;

3.20.3 As URAs devem ter limite de tempo para a escolha de uma das opções do menu configurável em quantidade e número de tentativas, e opção de destino da chamada após atingir os limites definidos;

3.20.4 A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da Contratante;

3.20.5 As URAs devem ter indicação de opção inválida para seleção de uma opção não definida no menu, através da vocalização de texto, configurável em quantidade, e opção de destino da chamada após o limite de tentativas incorretas definido;

3.20.6 Deve ser possível oferecer ao utilizador da URA, opções distintas por horário, dias da semana, ou datas específicas e possibilitar que se programe menus da URA que serão acionados automaticamente de acordo com o dia da semana. A aplicação de forma automática identificará o dia e desviará o fluxo do script para determinado menu;

3.20.7 Deve ser possível selecionar como destino para opções do menu:

3.20.7.1 Qualquer ramal configurado no PABX virtual;

3.20.7.2 Qualquer número externo, seja SIP, local, longa distância ou móvel;

3.20.7.3 Qualquer fila ou grupo de chamada configurado no PABX virtual;



- 3.20.7.4 Quaisquer outros serviços ou facilidades disponibilizadas como ramais da solução central.
- 3.20.8 A URA deverá ter a possibilidade de reter a ligação caso os atendentes de um ramal ou grupo estejam ocupados;
- 3.20.9 . As opções da URA devem ser plenamente configuráveis por meio da interface gráfica de gestão no PABX virtual;
- 3.20.10 Deve permitir que o áudio de determinadas mensagens seja reproduzido de acordo com o horário, como por exemplo, mensagens de bom dia, boa tarde, boa noite etc.;
- 3.20.11 A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA;
- 3.20.12 As ligações deverão ser gravadas e armazenadas em servidor na nuvem por um período mínimo de 90 dias;
- 3.20.13 A solução poderá bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);
- 3.20.14 O Portal de Gestão deverá emitir relatórios estatísticos diários contendo, no mínimo:
- 3.20.14.1 Quantidade de ligações recebidas por ramal;
  - 3.20.14.2 Quantidade de ligações efetuadas por ramal;
  - 3.20.14.3 Quantidade de ligações perdidas ou não atendidas;
  - 3.20.14.4 Quantidade de ligações transferidas para ramais, com separação por ramal;
  - 3.20.14.5 Duração das ligações.
- 3.20.15 O Portal de Gestão deverá possuir gerador de relatórios customizados sobre as estatísticas da URA, os quais poderão ser confeccionados pelo próprio usuário, através da interface gráfica de gestão compatível com o PABX virtual;
- 3.20.16 Todo o software, a documentação de instalação, configuração e operação das URAs deverão ser fornecidos em língua portuguesa e sem custos adicionais ao Contratante.
- 3.20.17 A Contratada deverá se responsabilizar, durante o período de duração do contrato, pela Assistência Técnica da URA;
- 3.20.18 O Portal de Gestão deverá, durante o período de contrato, ter todas as atualizações de software e manutenções corretivas disponíveis no mercado sem qualquer ônus para o Coren-BA, devendo ser providenciado pela Contratada.
- 3.20.19 O Portal de Gestão deve disponibilizar arquivo de log com todos os eventos ocorridos, identificando a linha, a data e hora de início e fim da ligação e quais os





perfis de acesso e suas permissões;

3.27 Configuração de facilidades de ramais;

3.28 Configuração de ramais (criação, manutenção, permissão e bloqueio);

3.29 Gerenciamento da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;

3.30 Visualização de usuários ativos no sistema;

3.31 Prover relatórios com detalhes sobre tentativas de login inválidas;

3.32 Manter registro das alterações realizadas no sistema para fins de controle de auditoria;

3.33 Possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas VOIP, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter, perda de pacotes etc.);

3.34 Possuir alarmes para notificação e localização, como por exemplo, em caso de perda do link com o PABX, congestionamento de canais SIP, taxa excessiva de perda de chamadas, problema com módulos etc.;

3.35 Categorizar o alarme com informações mínimas como data/hora, local, equipamento que originou o incidente e mensagem descritiva do erro.

### **REQUISITOS DE SEGURANÇA DA CONTRATADA**

#### **3.36 Segurança da Conexão**

3.36.1 As conexões com a Contratante deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da Contratante estejam protegidos de acesso de terceiros – mecanismos estes atualizados proativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado, tais como Firewall (Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede), IPS (Sistema de Prevenção de Intrusão), Antivírus e outros.

#### **3.37 Recurso de Contingência**

3.37.1 A Contratada deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade de 99,97% dos serviços contratados.

### **TREINAMENTO**

3.38 A Contratada deverá confeccionar e distribuir com os usuários manuais (simplificado e detalhado) dos terminais IP e Softphones, seus recursos e componentes

- 3.39 Deverá ser realizado treinamento coletivo para até 10 (dez) servidores, preferencialmente gestores e fiscais do contrato e a equipe de TIC da Contratante, a ser realizado de forma remota por videoconferência, com data e duração a combinar.
- 3.40 Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela Contratada, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizarem a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis.
- 3.41 Treinamento básico, nas opções de configurações, monitoramento e geração de relatórios da ferramenta de gerenciamento da solução, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução.
- 3.42 O período e horário de realização do(s) curso(s) será definido pela Contratada em conjunto com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do Coren-BA.
- 3.43 Todas as despesas referentes ao treinamento correrão por conta da CONTRATADA.

#### **APARELHOS IP**

- 3.44 Homologado pela Anatel;
- 3.45 Display gráfico com luz de fundo com visualização da data e hora, número de origem da chamada ou nome;
- 3.46 Dispor de informações no idioma português;
- 3.47 Possuir cor predominante preta ou cinza;
- 3.48 Dispor de 2 portas Ethernet de 100Mbps (ou superior);
- 3.49 Robusto para ambientes corporativos;
- 3.50 Conexão dedicada para headset RJ9;
- 3.51 Fonte alimentação bivolt inclusa;
- 3.52 Possibilidade de instalação em mesa ou parede;
- 3.53 Qualidade de áudio em HD (Voz HD);
- 3.54 Sinalização de campanha por LED;



- 3.55 Suportar IPV4, IPV6, SIP, PoE (IEEE802.3af), VLAN e suporte a QoS;
- 3.56 Teclas: menu; sigilo (mute); flash, rediscar; atendimento via headset RJ9; viva-voz;
- 3.57 Permitir ajuste de volume de áudio e campainha, incluindo a opção de mudo (campainha desligada);
- 3.58 Estar com as últimas versões de software, "release" e todos os patches de segurança aplicados e deverá ser atualizado sempre que se fizer necessário com atualização e configuração via LAN e/ou Internet.

### **ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO**

- 3.59 Para fins de atualização de versão da solução de telefonia, o Contratante poderá solicitar a última versão que for lançada pelo fabricante, podendo ser realizado apostilamento do contrato, caso necessário, não gerando custos adicionais ao Contratante durante o período de vigência do contrato

### **LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.60 Os serviços, que englobam a aquisição, implantação, configuração e treinamento, serão executados nas localidades do ANEXO III.

## **4.0 NÍVEL DE SERVIÇO**

- 4.1 A Contratada deverá fornecer Gerência de Serviços a qual deve contemplar, no mínimo, o planejamento, monitoramento, manutenção e controle dos serviços prestados, procurando maximizar o desempenho, aprovisionar recursos diante de alterações de demanda, minimizar falhas, documentar e manter configurações, além de zelar pela segurança física e lógica dos elementos que compõem este Termo de Referência;
- 4.2 A Gerência de Serviços deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas inerentes à solução de telefonia IP e garantindo a qualidade do serviço, além da abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados técnicos;
- 4.3 A Gerência de Serviços deverá operar no modelo 24x7, dentro da vigência do contrato;
- 4.4. A Gerência de Serviços deverá, dentro do período de contrato, e mediante solicitação do Coren-Bahia, disponibilizar, num prazo máximo de 48 horas, relatórios



técnicos relacionados aos serviços prestados, condicionados à viabilidade da geração dessas informações;

4.5. A Contratada deverá disponibilizar portal de gerenciamento via HTTPS, com acesso através de login/senha, onde deverá prover informações gerenciais referente à nuvem de serviços;

4.6. Havendo necessidade de interrupção do serviço para a realização de manutenções preventivas remotas e/ou presenciais, a Contratada deverá comunicar ao Coren-Bahia com antecedência mínima de 05 (cinco) dias. As intervenções remotas deverão ocorrer entre 00h00 e 06h00, incluindo os finais de semana, salvo negociação prévia entre as partes interessadas. As presenciais sempre deverão ser negociadas;

4.7. Seguem abaixo as características dos indicadores de performance a serem mensurados pela Contratada e que poderão resultar em multa por descumprimento dos índices mínimos de qualidade definidos

| <b>Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço</b> |   |
|--|---|
| <b>Descrição do indicador</b>                      | Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a conexão com a nuvem IP da contratada permanece em condições normais de funcionamento em todas as localidades  |
| <b>Fórmula de cálculo</b>                          | $IDV = [(To - Ti)/To] * 100$ , onde:<br>IDV = Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço<br>To = Tempo total mensal (total de dias da prestação do serviço vezes 1440 minutos)<br>Ti = Somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação em um mês (em minutos)<br>No caso de inoperância reincidente num período inferior a 2 (duas) horas, contado a partir do restabelecimento do serviço da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade da VPN o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o serviço estiver totalmente operacional.<br>Deverá ser entendido como tempo indisponível o tempo (em minutos) entre a abertura do chamado técnico pelo Coren-Bahia ou pela Gerência de Serviços da contratada e a completa solução do incidente com o total restabelecimento do (s) serviço (s) |



COTEN-DA  
20/11/17  
M  
A. S. S. S. S.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | <p>afetados.</p> <p>Caso seja comprovado que o incidente foi causado pelo Coren-BAhía ou o mesmo for considerado improcedente, o tempo de indisponibilidade não será computado no cálculo;</p> <p>Serão excluídas do cálculo da Disponibilidade as interrupções programadas para manutenção, desde que a comunicação seja feita de acordo com os critérios do item anterior. Também serão excluídas as interrupções causadas por falta de energia elétrica nas localidades e indisponibilidades formalmente justificadas pela CONTRATADA e aceitas pelo Coren-BAhía.</p>                          |
| Periodicidade da aferição       | Mensal  |
| Limiar de qualidade             | Disponibilidade Mensal Mínima de 99,5%  |
| Pontos de controle              | A contratada realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito dos serviços pelo tempo de duração do contrato.  |
| Relatórios de níveis de serviço | A contratada deverá disponibilizar mensalmente ao Coren-BA, relatórios digitais com os índices apurados, totalizados e apresentados mensalmente por enlace. Nos relatórios citados deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade em minutos, o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade da contratada. A contratada deverá disponibilizar, quando demandado pelo Coren-BA, relatório detalhando os tempos de falhas, minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade por período (mês) e motivos das indisponibilidades apuradas |

#### 4.8 CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADES

| Severidade | Descrição   |
|------------|---|
| Crítico    | Falha gravíssima que ocasiona a paralisação total do sistema/ solução (por exemplo: 100% dos ramais indisponíveis, 100% troncos DDR indisponíveis, 100% da comunicação paralisada, necessidade de substituição de equipamento). A falha restringe totalmente a utilização do sistema. |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Urgente</b>    | Falha grave que ocasiona a paralisação parcial do sistema/ solução (por exemplo: acima de 50% dos ramais indisponíveis, acima de 50% troncos DDR indisponíveis, falha grave em equipamentos, falha em funções importantes da solução). A falha restringe moderadamente a utilização do sistema |
| <b>Importante</b> | Falha de equipamento, componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais ou indisponibilidade de uso. Solicitações de reprogramações ou dúvidas técnicas são classificadas com esta severidade.   |

#### 4.9 CONSIDERANDO AÇÃO REMOTA OU INLOCO

|                          |                            |                       |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>Tempo de Resposta</b> | <b>Qualquer severidade</b> | <b>Em até 1 hora</b>  |
| <b>Tempo de Solução</b>  | <b>Crítico</b>             | <b>Em até 4 horas</b> |
|                          | <b>Urgente</b>             | <b>Em até 8 horas</b> |
|                          | <b>Importante</b>          | <b>Em até 24horas</b> |

#### 5.0 VISTORIA

5.1 A vistoria aos locais da instalação é facultativa e poderá ser realizada por representante legal da licitante devidamente identificado. Para tanto, o interessado deverá realizar previamente o agendamento da visita junto ao Departamento de Tecnologia da Informação, pelos endereços eletrônicos: [ti@coren-ba.gov.br](mailto:ti@coren-ba.gov.br). O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h às 17h.

5.2. Os custos de visita aos locais dos serviços correrão por exclusiva conta da licitante.

5.3. O prazo para vistoria será iniciado no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 01 (um) dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

5.4. Para a vistoria, a licitante ou o seu representante deverá estar devidamente identificado apresentando documento de identidade e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

5.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus

COMISSÃO  
21  
11  
11

dos serviços decorrentes.

5.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, conforme **Declarações do Anexo B - Modelos de Declaração de Vistoria** deste Termo de Referência.

## **6.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1 Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto n. 10.024/19, da Lei n. 10.520/02 e, subsidiariamente, da Lei n. 14.133/21 e demais normas pertinentes, caberá à Contratada:

6.1.1 Indicar, quando da emissão do contrato, os endereços, telefones fixos, celulares de contato da sede da empresa ou dos escritórios de representação nas cidades em que os serviços serão prestados, qualquer que seja seu endereço, informando os dados do responsável pelos serviços, com quem o Coren-BA manterá contato;

6.1.2 Executar o objeto de acordo com as cláusulas, condições, prazos, especificações qualitativas e quantitativas estipuladas neste Termo de Referência, no edital da licitação e respectivos anexos, sob pena de aplicação de multa e demais cominações pelo Coren-BA;

6.1.3 Prestar os serviços com qualidade, eficiência, presteza, sigilo, ética e pontualidade, em conformidade com o presente Termo de Referência, com o edital e com o que for declarado na proposta vencedora que exceda e não prejudique o especificado no edital;

6.1.4 Executar os serviços com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e na proposta;

6.1.5 Executar as cláusulas contratuais, tanto quantitativamente quanto qualitativamente, garantindo a conformidade dos serviços com o objeto deste Termo e do edital da licitação, prestando as informações cabíveis quando forem constatadas não conformidades com as respectivas cláusulas.

6.1.6 Prestar todos os esclarecimentos e informações que forem solicitados pelo Contratante, de forma clara, concisa e lógica, atendendo de imediato às reclamações.



- 6.1.7 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 6.1.8 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da fiscalização do contrato inerentes à execução do objeto contratual.
- 6.1.9 A Contratada ficará obrigada a possuir todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.
- 6.1.10 A Contratada deverá prestar, no prazo de 3 (três) dias úteis, quaisquer informações e esclarecimentos acerca da execução dos serviços prestados, quando solicitada de ofício pela Comissão Executora designada da Contratante.
- 6.1.11 A Contratada deverá iniciar a execução do serviço em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato. Toda a solução contratada deverá estar implementada em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 6.1.12 Realizar e apresentar laudo técnico à Contratante em até 10 (dez) dias úteis, sem ônus adicional à Contratante, mediante solicitação.
- 6.1.13 Levar imediatamente ao conhecimento do fiscal do contrato qualquer irregularidade, fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.
- 6.1.14 Remover, reparar, corrigir, refazer ou substituir a suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, o serviço ou material no qual forem constatadas falhas, defeitos, vícios, incorreções ou quaisquer danos, sem ônus para o Coren-BA, sendo vedado o emprego de material inadequado ou de qualidade inferior ao contratado.
- 6.1.15 Responder e arcar por perdas, danos e prejuízos causados ao Coren-BA e/ou a terceiros, provocados por imperícia, ineficiência ou irregularidade cometida por seus técnicos, empregados ou prepostos envolvidos na execução dos serviços, em razão de ação ou omissão, respondendo também pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo, na prestação dos serviços, não excluindo nem diminuindo a responsabilidade pelos danos que forem constatados o acompanhamento, controle e fiscalização exercidos pelo Coren-BA. As reparações e indenizações dos prejuízos serão devidas independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que a Contratada estiver sujeita.



Coren-BA  
[Handwritten signature and stamp]

- 6.1.16 Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços objeto deste Termo, sem que a fiscalização do Coren-BA exima a Contratada de sua responsabilidade quanto à execução dos serviços
- 6.1.17 Apresentar, independente de solicitação formal do Coren-BA, os documentos próprios que comprovem as respectivas regularidades jurídicas, fiscais e trabalhistas, assim como a qualificação da respectiva equipe técnica, no ato da assinatura do contrato ou quando solicitado pelo fiscal.
- 6.1.18 Apresentar, independente de solicitação formal do Coren-BA, os documentos próprios que comprovem as respectivas regularidades jurídicas, fiscais e trabalhistas, assim como a qualificação da respectiva equipe técnica, no ato da assinatura do contrato ou quando solicitado pelo fiscal.
- 6.1.19 Utilizar mão-de-obra qualificada e habilitada para a prestação dos serviços durante toda contratação, com conhecimentos acerca dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor, conforme determina a legislação trabalhista vigente, atendendo aos requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência e afastando os empregados cuja permanência no serviço for julgada inconveniente, correndo por conta única e exclusiva da empresa quaisquer ônus legais, trabalhistas e previdenciários, bem como qualquer outra despesa que de tal fato possa decorrer. Os empregados afastados deverão ser substituídos por outros, de categoria profissional idêntica.
- 6.1.20 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no Contratante.
- 6.1.21 Responsabilizar-se pelo treinamento, uniformização, identificação, alimentação, transporte e todas as demais despesas de seus funcionários.
- 6.1.22 Apresentar ao Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 6.1.23 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.
- 6.1.24 Arcar com todos os ônus e encargos trabalhistas, sociais, previdenciários e tributários previstos na legislação vigente e de quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, no que diz respeito aos seus colaboradores, que não



manterão nenhum vínculo empregatício com o Coren-BA, apresentando, sempre que solicitadas, as correspondentes comprovações.

6.1.25 Manter um preposto capacitado e aceito pelo Coren-BA para gerenciar, supervisionar, representar técnica e administrativamente a Contratada ou fornecer informações sobre os serviços, sempre que necessário, durante todo o período de vigência do contrato, sendo o responsável por prestar esclarecimentos e atender às reclamações e demandas que porventura surgirem durante a execução do contrato.

6.1.26 Responder por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, inerentes aos seus funcionários, tais como salários, horas extras, adicionais, seguros, indenizações, tributos, vale-refeição, vale-transporte, uniformes, equipamentos e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.

6.1.27 Responsabilizar-se pela segurança e por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus colaboradores em serviço, cumprindo todas as suas obrigações quanto às leis trabalhistas e previdenciárias e lhes assegurando as demais exigências para o exercício das atividades

6.1.28 Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, e não permitir a utilização de trabalho de menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

6.1.29 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar ao Contratante toda e qualquer ocorrência, a fim de evitar desvio de função.

6.1.30 Assumir todos os gastos e despesas feitas para o adimplemento das obrigações decorrentes do contrato.

6.1.31 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, 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 no art. 133 da Lei 14.133/21.

6.1.32 Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados.



- 6.1.33 Cumprir e instruir seus empregados a cumprirem todas as normas internas e procedimentos administrativos do Contratante e as orientações do fiscal do contrato.
- 6.1.34 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do objeto, sem prévia autorização do Coren-BA.
- 6.1.35 Não será admitida a subcontratação do objeto licitado.
- 6.1.36 Planejar, conduzir e executar os serviços dentro das normas de segurança do trabalho, saúde e meio ambiente vigentes e exigíveis por lei.
- 6.1.37 Responsabilizar-se pelo sigilo das informações e dados repassados pelo Coren-BA por força do objeto deste Termo, guardando sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 6.1.38 Não divulgar nem fornecer dados ou informações obtidos em razão da relação contratual e não utilizar o nome do Contratante para fins comerciais ou em campanhas e materiais de publicidade, salvo com autorização prévia e expressa.
- 6.1.39 A Contratada, quando demandada e havendo a possibilidade, deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter os números telefônicos anteriores, apresentando o protocolo de solicitação de portabilidade em até 15 (quinze) dias após emissão da Ordem de Serviço.
- 6.1.40 Nos casos em que as manutenções necessitarem de paradas das soluções, o Contratante deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo Contratante, para execução das atividades de manutenção.
- 6.1.41 Correrá por conta exclusiva da Contratada a responsabilidade pelo deslocamento de sua equipe aos locais de prestação dos serviços e manutenções, bem como as despesas de transporte, frete e seguro correspondente, quando acionado pelo Contratante e não resolvido remotamente.
- 6.1.42 A Contratada deverá garantir a disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato.
- 6.1.43 A Contratada deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos no contrato.
- 6.1.44 A Contratada deverá emitir, sempre que solicitado pelo Contratante, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos.
- 6.1.45 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de



fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

6.1.46 Prestar os serviços ao Coren-BA conforme estabelecido neste Termo de Referência, obedecendo à regulamentação aplicável a licitações e contratos administrativos, bem como à Lei Geral de Telecomunicações, em especial à regulamentação da Anatel referente à qualidade dos serviços e demais normas regulamentares expedidas pela Anatel.

6.1.47 Manter e disponibilizar ao Contratante sistema de gestão de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de minutagem por unidade e minutagem macro, por um prazo de vigência do contrato, sendo fornecida ao final do contrato uma relação contendo todas essas informações, desde que devidamente solicitadas pelo Contratante.

## **7.0 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

7.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto n. 10.024/19, da Lei n. 10.520/02 e, subsidiariamente, da Lei n. 14.133/21 e demais normas pertinentes, caberá ao Contratante:

7.1.1 Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Edital e seus Anexos, especialmente deste Termo.

7.1.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

7.1.3. Exigir o cumprimento fiel de todas as obrigações assumidas pela Contratada e cláusulas integrantes deste Termo de Referência, do edital da licitação, respectivos anexos, dos termos de sua proposta e do contrato.

7.1.4. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, nos termos do art. 117 da Lei n.14.133/21, registrando as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, inclusive notificando as imperfeições, falhas e irregularidades constatadas, determinando as medidas corretivas necessárias. O registro com as falhas detectadas deve ser encaminhado à autoridade competente para as providências cabíveis.

7.1.5 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam



COMISSÃO  
DE LICITAÇÃO  
Nº 001/2021  
PREGÃO Nº 001/2021

as mais adequadas.

7.1.6. Solicitar de imediato a pronta reparação ou substituição do objeto contratado ou parte, que se apresente com defeito ou em desacordo com a especificação apresentada e aceita.

7.1.7. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que a Contratada executar fora das especificações fornecidas pelo Coren-BA ou com problemas.

7.1.8. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, dando sempre a oportunidade de ampla defesa administrativa.

7.1.9. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

7.1.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

7.1.11. Efetuar o pagamento nas condições pactuadas, de acordo com os serviços prestados.

7.1.12. Receber os empregados e prepostos da Contratada, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades, assegurando o acesso dos empregados da Contratada ao ambiente de entrega, instalação e configuração dos bens e serviços fornecidos.

7.1.13. Realizar sindicância para apurar responsabilidade no caso de danos nos equipamentos da Contratada, sob sua responsabilidade, caso estes forem danificados por uso inapropriado.

7.1.14. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de comunicação por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

7.1.15. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada.

## **8.0 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E MODALIDADE LICITATÓRIA**

8.1 A prestação dos serviços objetos deste Termo de Referência obedecerá ao disposto no Decreto n. 10.024/19 e, subsidiariamente, nas normas da Lei n. 14.133/21.

8.2. A natureza do objeto a ser contratado é comum, conforme parágrafo único do art. 6º, inciso XIII e XLI da Lei nº 14.133/2021.



8.3. O objeto da contratação tem a natureza de serviço de telecomunicação, do tipo comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação. Trata-se de Serviços de Tecnologia para Sede do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia e suas unidades em Salvador e interiores,

8.4. Pelo fato de o objeto ter características comuns, uma vez que a caracterização dos produtos e serviços enseja definições objetivas com base em especificações de serviços de mercado, será adotada a modalidade pregão na forma eletrônica, pelo critério do menor preço.

## **9.0 DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA**

9.1 As despesas decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência correrão à conta dos recursos específicos conforme prevista no Orçamento do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia, conta 6.2.2.1.1.33.90.39.002.031 - Telefonia Móvel e Fixa

9.2. A despesa total estimada para o objeto deste Termo será realizada pelo Setor de Compras e Manutenção, devendo ser observado o disposto na IN n. 73/2020, do Ministério da Economia.

## **10.0 PROPOSTA DE PREÇOS – VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

10.1. As proponentes deverão apresentar proposta de preço para o Lote, conforme tabelas constantes no Anexo A deste Termo de Referência. A proposta deverá atender, no mínimo, os seguintes requisitos:

10.1.1. Conter nome, CNPJ, Inscrição Estadual, endereço, telefone e e-mail da empresa proponente;

10.1.2. Conter nome, CPF e cargo do representante legal da empresa;

10.1.3. Conter os dados bancários da empresa, com o número de conta corrente e agência;

10.1.4. Ter prazo de validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;

10.1.5. Conter especificação clara e completa do objeto ofertado, devendo ser observadas as especificações constantes deste Termo e seus anexos, sem conter alternativa de preço ou qualquer outra condição que induza o julgamento a fer

mais de um resultado.

10.1.6. Conter os preços unitários e totais, expressos em reais (R\$), com aproximação de até duas casas decimais.

10.2. Os preços dos itens/serviços serão fixos e irrevogáveis e deverão incluir todos os custos, tributos, obrigações, encargos e remuneração (lucro), sendo vedada a cobrança adicional de valores referentes a taxas de administração ou quaisquer outras despesas.

10.3. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, compatíveis com os preços de mercado.

10.4. Não será aceito a proposta que não tiverem os preços em todos os itens que o compõem.

10.5. Todos os preços unitários e totais devem estar abaixo do estimado, o que deve ser observado e exigido.

10.6. As propostas deverão atender todas as características e especificações técnicas delineadas neste Termo de Referência e ser preenchidas conforme estabelecido no Anexo I - Modelo de Planilha de Proposta de Preços deste Termo de Referência.

10.7. Na proposta, deverão ser apresentadas, ainda, quaisquer outras informações afins, que a proponente julgar necessárias ou convenientes

## **11.0 HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO**

11.1 Requisitos técnicos mínimos a serem apresentados pelas licitantes interessadas em participar do certame licitatório:

11.1.1. A habilitação das licitantes deverá ser verificada por meio do Sicaf (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada neste Termo de Referência.

11.1.2. As licitantes que não atenderem às exigências de habilitação parcial no Sicaf deverão apresentar os documentos que supram tais exigências:

11.1.2.1. TCU – Cadastro de Licitantes Inidôneos;

11.1.2.2. CNJ – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade;

11.1.2.3. CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas;



11.1.2.4. CNEP – Cadastro Nacional e Empresas Punidas;

11.1.2.5. CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

11.1.3. Comprovação de capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor da contratação, na forma dos §§ 2º e 3º do art. 31 da Lei n. 8.666/93. A comprovação deverá ser exigida somente no caso da proponente apresentar resultado inferior a 1 (um) nos índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral obtidos no Sicafe.

11.1.4. As consultas previstas anteriormente realizar-se-ão em nome da sociedade empresária licitante e de eventual matriz ou filial e do sócio majoritário.

11.2. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que faça explícita menção à licitante como executora dos serviços, comprovando a sua aptidão na prestação de serviços pertinentes e compatíveis, em características, quantidades e prazos, com o objeto deste Termo, contemplando, ao menos, os seguintes dados:

11.2.1. Comprovação da execução de serviço compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, de forma satisfatória, demonstrando que a licitante executa ou executou contrato correspondente a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo total estimado para a presente licitação.

11.2.2. Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica da licitante

11.2.3. Os atestados devem, obrigatoriamente, ser emitidos por cliente final e conter nome completo, endereço, telefone, e-mail dos atestadores ou qualquer outro meio com o qual o Coren-BA possa valer-se para manter contato se necessário.

11.2.4. Os atestados ou declarações de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados, no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária, especificada no contrato social, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

11.2.5. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido, no mínimo, 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

11.2.6. O atestado apresentado deverá ser emitido em papel timbrado e conter:

a) Razão Social, CNPJ e endereço completo da empresa emitente;



Handwritten signature and stamp, possibly reading "COREN BA" and "26/01/2014".

- b) Razão Social e CNPJ da Contratada;
- c) Número e vigência do contrato, se for o caso;
- d) Objeto e local do fornecimento;
- e) Local e data de emissão;
- f) Identificação do responsável pela emissão do atestado, com nome completo, cargo e informações de contato (telefone e correio eletrônico);
- g) Assinatura do responsável pela emissão do atestado.

11.2.7 No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da Contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela Contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da Contratada.

11.2.8 As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.

11.2.9 E, a fim de comprovar os requisitos exigidos anteriormente, a licitante, caso julgue necessário, poderá encaminhar, juntamente com os respectivos atestados ou declarações, ordens de serviço (devidamente assinadas), notas fiscais/faturas ou outros documentos equivalentes, os quais também poderão ser requeridos por meio de diligência.

11.3 Licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de comunicação multimídia) junto à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

11.4. Também deverão ser apresentadas as seguintes declarações:

11.4.1. Declaração da licitante, assinada pelo representante legal da empresa, de que apresentará, no ato da assinatura do contrato, os documentos que indiquem as instalações, o aparelhamento e o pessoal técnico, adequados, suficientes e disponíveis para a realização do objeto do contrato, bem como de que disponibilizará a qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, conforme previsto no art. 67, da Lei n. 14.133/21.

11.4.2. Declaração da licitante, assinada pelo representante legal da empresa, de que, sendo vencedora da licitação, se responsabilizará por quaisquer danos causados por



seus empregados ao Conselho Federal de Enfermagem e empregados.

11.4.3 Declaração da licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

11.5. As demais qualificações técnicas específicas serão definidas pela Comissão Permanente de Licitação – CPL/Coren-BA, quando do lançamento do Edital, no que couber.

## **12.0 CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

12.1 Será vencedora a empresa que ofertar o menor VALOR TOTAL da tabela do ANEXO I, em total conformidade com as especificações técnicas mínimas descritas no presente Termo de Referência, observando os prazos máximos para fornecimento e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade;

12.2 Além da proposta comercial, a proponente deverá apresentar proposta técnica com a comprovação de atendimento de todas as especificações técnicas deste Termo de Referência.

12.3 A tabela do ANEXO I deverá constar na proposta comercial. O valor da solução deverá considerar os recursos e quantidades informados.

## **13.0 VIGÊNCIA CONTRATUAL**

13.1. Para a prestação dos serviços aqui especificados, os contratos decorrentes do presente Termo de Referência terão prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura, com eficácia após a publicação do extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado a interesse do Coren-BAhíia, nas hipótese previstas na Lei 14.133/21.

13.2. De acordo com a Equipe de Planejamento, o serviço a ser contratado possui características de serviço de telecomunicação de caráter continuado, pois se constitui em uma necessidade permanente da Administração Pública, não podendo ser paralisado, sob pena de prejuízo ao desenvolvimento das atividades do Coren-BAhíia.

13.3. O prazo de vigência se justifica pela necessidade de a empresa contratada contar com tempo suficiente para a implantação e prestação contínua dos serviços, sem que se torne desinteressante para o mercado, em virtude dos altos custos iniciais.

#### **14.0 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

14.1 Todos os equipamentos, produtos, peças ou softwares necessários à operação devem ser novos e de primeiro uso, e não constar, no momento da apresentação da proposta, em listas de end of sale, end of support ou end of life do fabricante, ou seja, não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte ou vida, devendo estar em linha de produção do fabricante. Devem, também, ser entregues em perfeitas condições de operação, nos locais indicados neste Termo de Referência.

14.2. As versões dos elementos de softwares que compõem a solução devem ser ofertadas na última versão disponível no site do fabricante.

14.3. As atualizações de versões de todos os equipamentos, softwares e firmwares da solução deverão estar disponíveis pelo fabricante dos produtos durante todo o período contratual, sem ônus adicional para o Contratante.

14.4. A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela Anatel.

14.5. Além disso, a solução fornecida, quando for o caso, deve ser compatível com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela Anatel.

14.6. Toda comunicação entre Contratante e Contratada necessária ao longo da execução contratual previstas, desde que não estabelecida de modo diverso, será realizada por meio de mensagem eletrônica, com aviso de recebimento, ou via carta/ofício. Cabe ao Gestor do Contrato ou a outro membro da equipe de fiscalização – desde que com a ciência do Gestor do Contrato – representar o Contratante no que tange aos aspectos relacionados à execução e recebimento do objeto. Cabe ao(s) Preposto(s) representar a Contratada ao longo da execução contratual.

14.7. Caberá à Contratada indicar formalmente o(s) e-mail(s) e telefone(s) de contato do(s) preposto(s) indicado(s), bem como o endereço de contato, quando da realização da reunião inicial. Na mesma ocasião, o Contratante informará os contatos do Gestor e dos demais fiscais.

14.8. O quadro a seguir apresenta um resumo do fluxo de execução da contratação e do recebimento. As atividades englobadas em cada uma das fases indicadas no quadro encontram-se detalhadas nos tópicos seguintes:



| FASE | MARCO/ATIVIDADE  | RESPONSÁVEL                                  | PRAZO (dias úteis) |
|------|--|--|--------------------|
| 1    | Assinatura do Contrato   | Contratada                                   | Até 05 dias        |
| 2    | Reunião Inicial a partir da assinatura do contrato   | Equipe de Fiscalização Contratual/Contratada | 02                 |
| 3    | Entrega do Projeto de Implementação pela Contratada após reunião inicial   | Contratada                                   | 05                 |
| 4    | Emissão de Ordem de Serviço específica para disponibilização dos serviços contratados após entrega do projeto de implantação | Equipe de Fiscalização Contratual            | 01                 |
| 5    | Disponibilização dos serviços completos ao Contratante após a assinatura do contrato.  | Contratada                                   | <u>Até 30 dias</u> |
| 6    | Recebimento definitivo após recebimento provisório   | Equipe de Fiscalização Contratual            | 10                 |

14.9 A contagem do prazo para a início de uma atividade será determinada a partir do término da etapa anterior a qual esteja vinculada, ainda que esta tenha sido finalizada em prazo inferior ao estabelecido no quadro acima. Eventuais atrasos no cumprimento das obrigações constantes do quadro acima sujeitarão a respectiva contratada às sanções previstas em lei, neste Termo de Referência e no contrato.

14.10. Entende-se por Equipe de Fiscalização Contratual o conjunto de Servidores devidamente designados que atuarão na gestão e fiscalização contratual.

#### **DETALHAMENTO DO FLUXO DE ENTREGA E RECEBIMENTO**

14.11. Após a reunião inicial, a Contratada elaborará um Projeto de Implementação em até 5 (cinco) dias úteis, que deverá ser aprovado pela Contratante.

14.12. Após a aprovação do projeto de implementação, o Contratante emitirá à Contratada Ordem de Serviço específica com vistas à instalação, configuração e entrega dos serviços.

14.13. Em caso de reprovação do projeto de implementação, a Contratada terá 3 (três) dias úteis para entregar um novo projeto, até que o Contratante o aprove.

14.14. O projeto de implementação é de responsabilidade da Contratada, mas deve ser elaborado em conjunto com o Coren-BA e levar em consideração as colocações



CONTEÚDO  
28 ✓  
S. 1007

da equipe de fiscalização. Deve considerar a instalação e a configuração em etapas.

14.15. A Contratada deverá elaborar e entregar Plano de Implementação descrevendo a estratégia de implementação da Solução, incluindo descrição das atividades e estratégia de implementação, dentro do prazo estipulado na tabela acima apresentada.

14.16. Os serviços deverão ser instalados, configurados e entregues ao Contratante plenamente operacionais em até 15 (quinze) dias úteis contados a partir da assinatura do contrato para disponibilização do serviço completo.

14.17. A disponibilização dos serviços de infraestrutura de comunicação será recebida provisoriamente, após comunicação da Contratada, no prazo de 1 (um) dia útil, pelo Fiscal Técnico, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado, pelos Fiscais Técnico e Requisitante, relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

14.18. Os serviços 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 Gestor do Contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

14.19. A disponibilização dos serviços será recebida definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

14.20. 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.

14.21. O serviço será considerado disponibilizado e iniciado na data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo de que trata o item anterior. Logo, nenhum pagamento será devido à Contratada em período que anteceda o recebimento definitivo da disponibilização dos serviços.

14.22. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, 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, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

14.23. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado mensalmente pelo Gestor do Contrato.

14.24. O Gestor do Contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções.

14.25. O Gestor emitirá, mensalmente, termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a Contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base nos indicadores previstos neste Termo de Referência.

14.26. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

14.27. Caberá ao Gestor do Contrato comunicar a contratada para que emita as Notas Fiscais ou Faturas com os valores exatos dimensionados pela fiscalização.

#### **DETALHAMENTO DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**

14.28. Se houver necessidade ou risco de interrupção do serviço, a migração da solução atual para a nova deverá ser realizada em horário específico a ser indicado pelo Coren-BA.

14.29. Para a execução dos serviços de instalação e configuração, a Contratada deverá alocar profissionais devidamente habilitados.

14.30. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados por técnicos da TI e deve haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços inclusive, e, caso seja solicitado pelo Fiscal.

14.31. Para efeitos de aceite definitivo, a conclusão dos serviços de instalação e configuração será dada pela entrega da solução em pleno funcionamento, de acordo com as especificações.

COPIA  
24/01/2014  
J  
S. S. S. S.

### **FORMA DE EXECUÇÃO**

14.32. Fornecimento de Atestado de Capacidade Técnica: Caso a Contratada solicite Atestado de Capacidade Técnica, este irá refletir os níveis de serviços praticados no respectivo contrato e somente será concedido depois de transcorridos no mínimo 12 (doze) meses de execução do contrato.

### **DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

14.33. Pertence ao Coren-BA, nos termos da Lei 14.133/21, o direito patrimonial e a propriedade intelectual das informações e dados armazenados nos equipamentos e acessados pelos programas de computador que serão fornecidos e os resultados produzidos em consequência deste Termo de Referência, entendendo-se por resultado, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas e documentação didática, em papel ou em mídia eletrônica.

14.35. Pertencem à Contratada os direitos autorais e propriedade intelectual dos produtos fornecidos para atendimento das exigências deste Termo de Referência.

14.36. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados, com exceção daqueles autorizados pelo Coren-BA.

### **DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

14.37 Devem ser disponibilizados manuais completos e originais com instruções de instalação e configuração dos produtos e de todas as suas funcionalidades.

14.38 Toda documentação técnica deverá ser redigida em português;

14.39 Consoante legislação específica, a licitante deverá fazer prova de que detém posse de concessão, permissão ou autorização outorgada pela ANATEL para prestação dos serviços objeto da contratação, como exige a Lei nº 9.472/1997 - Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações;

14.40 Declarar possuir centro de suporte técnico de alto nível (NOC), localizado em território nacional, com sistema de DDG – Discagem Direta Gratuita (0800) ou ligação local, funcionando de segunda a sexta-feira (exceto feriados) das 08:00 às 22:00hs, exclusivo para chamadas e relatos de ocorrências, para registro de chamado, aliado a correio eletrônico e acompanhamento do chamado via WEB. Deverá ser fornecida



declaração, em papel timbrado, autenticada com este número, endereço eletrônico e página web para acompanhamento;

14.41 Deverá fornecer declaração, em papel timbrado da contratada, indicando que os equipamentos são novos, de primeiro uso, e estão em linha de produção;

14.42 Apresentar atestado da certificação do datacenter principal na nuvem no qual o serviço de voz está hospedado.

## **15.0 FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

15.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

15.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

15.3 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput)

15.4 Ao Contratante reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços/itens fornecidos em desacordo com o estabelecido no presente Termo de Referência.

15.5 A fiscalização exercida pelo fiscal do Contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade na execução dos serviços e pela completa e perfeita execução dos itens deste Termo de Referência.

15.6 O fiscal do contrato poderá exigir o afastamento de qualquer funcionário ou preposto da Contratada que venha causar embaraço à fiscalização ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

15.7 A fiscalização não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da empresa Contratada para outras entidade.

15.8 O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências



CORFIBA  
10/01/2021

relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º)

## **16.0 MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO**

### **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

16.1. A Contratada deverá disponibilizar canal para abertura de chamados para suporte e manutenção via web, e-mail ou telefone.

16.2. Os serviços de atendimento técnico, suporte e manutenção dos equipamentos e softwares disponibilizados são de exclusiva responsabilidade da Contratada.

16.3. Para efeito de medições de prazos contidos nesse item, considera-se horas úteis aquelas contidas no período entre 7h e 16h dos dias úteis, que é o horário de expediente do Coren-BA.

16.4. O desempenho mensal do serviço de suporte será medido por meio do cumprimento aos tempos definidos para os chamados abertos pela equipe do Coren-BA.

16.5. Os chamados são estruturados da seguinte forma:

16.5.1. Registro do Chamado (T0);

16.5.2. Início de Atendimento do Chamado (T1);

16.5.3. Conclusão do Chamado (T2).

16.6. Os tipos de chamados que podem ser abertos pela equipe do Coren-BA estão descritos na Tabela abaixo: Tipos de chamados de manutenção e suporte.

| TIPO | DESCRIÇÃO            |
|------|----------------------|
| 1    | Chamados críticos    |
| 2    | Chamados Urgentes    |
| 3    | Chamados importantes |

16.7 A descrição da classificação das severidade das falhas estão mencionados no item 4.8 deste Termo, bem como, o tempo de reposta para resolução das ocorrências, no item 4.9.

16.8 Todos os tempos especificados acima são contados a partir da abertura do





contratada, bem como seu retorno aos locais onde se encontravam instalados.

16.13. O número de chamados para atendimentos e reparos não deve ser limitado durante a vigência do contrato.

16.14. Caso a Contratada não consiga resolver os problemas através de assistência remota, a critério do Contratante deverão realizar uma ação On-Site para sanar o problema e restabelecer o funcionamento normal do equipamento/serviço, sem prejuízo dos tempos anteriormente especificados neste Termo. A Contratada, neste caso, deverá prover a manutenção no local (On-Site) e se responsabilizará pelas despesas de deslocamento do especialista.

16.15. Em qualquer caso, a Contratada deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução dos problemas, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no(s) equipamento(s), bem como a substituição do(s) equipamentos(s)/serviços, se for necessário, devendo ser atendidas as seguintes condições:

16.16. Os chamados serão registrados e deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe designada pelo Contratante, contendo data e hora da abertura do chamado, o problema ocorrido, a solução adotada, data e hora de conclusão;

16.17. Decorridos os prazos previstos no item 4.9 deste Termo, sem o atendimento devido, fica o Contratante autorizado a penalizar a Contratada dentro dos parâmetros explicitados neste Termo de Referência.

16.18. É garantido à Contratada o direito à ampla defesa frente aos resultados da apuração do Nível de Serviço Mínimo, bem como a apresentação das justificativas que se fizerem necessárias.

16.19. A justificativa, devidamente fundamentada, aceita pelo gestor do contrato, poderá anular a incidência de multas e advertências na aplicação do Nível de Serviço Mínimo.

#### **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

16.20. A Contratada estará sujeita aos seguintes descontos relativos ao valor mensal do serviço contratado, pelo descumprimento dos tempos de atendimento relacionados aos tipos de chamado especificados no item 16.6:

16.20.1 Para chamados dos tipos 1 e 2, correspondente a 1% (um por cento) sobre o



valor mensal por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo (para início ou de conclusão) de atendimento;

16.20.2 Para chamados do tipo 3, correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo (para início ou de conclusão) de atendimento.

16.21 O valor dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviços acima relacionados é limitado a 30% (trinta por cento) do valor mensal do serviço contratado, quando outras sanções poderão ser aplicadas.

16.22 Com fulcro na Lei Federal nº 14.133/2021, a CONTRATANTE poderá garantir a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Impedimento de licitar e contratar; e
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade

16.23 O Coren-BAhía se reserva ao direito de aplicar multa de 0,1% por atraso de implantação, sobre o valor anual atualizado da contratação, por dia de atraso, até o trigésimo dia de atraso, quando poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato por inexecução total da obrigação;

16.24 A inexecução contratual sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração.

16.25 Pela inexecução total ou parcial do contrato, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratada estará sujeita à aplicação de multa de:

16.25.1 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;



16.25.2 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 acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

16.25.3 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação;

16.25.4 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três inteiros e dois décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

16.25.5 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;

16.26 As sanções previstas no item 16.20 poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

16.27 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa

16.28 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação;

16.29 As multas serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos ou das garantias contratuais. Não sendo possível, escoado o prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da decisão da CONTRATANTE, a cobrança será objeto de medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis, incidindo correção monetária no período compreendido entre o dia imediatamente posterior à data final para liquidar a multa e aquele em que o pagamento efetivamente ocorrer.

16.30 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada à Contratante, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa

16.31 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/13, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a



eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de responsabilização.

16.32 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/13 seguirão seu rito normal.

16.33 O processamento do Processo Administrativo de responsabilização não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

16.34 O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas contratualmente, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos previstos do art 138, da Lei 14.133/21.

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

17.4 A emissão da nota fiscal deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

17.5. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

17.6. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

17.7. O Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

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

17.9 . A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir,



às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

17.11. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, o fiscal deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao fiscal do contrato.

17.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

17.13. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

17.14. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

17.15. No prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o fiscal do contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

17.16. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

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

17.18. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), ou instrumento substituto.



17.19. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

17.20. Os serviços 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.

17.21 A Contratada terá o mesmo tempo para confirmação ou questionamento dos valores. O não recebimento de resposta pelo Coren-BAhgia, após o período citado será entendido como concordância da CONTRATADA para com os valores

#### **CONDIÇÕES E SUPORTE PARA PAGAMENTO À CONTRATADA**

18.1 A Contratada deverá entregar relatório de medição ao fiscal do contrato até o 5º (quinto) dia do mês, o qual será analisado em até 7 (sete) dias após o recebimento. Somente após a liberação pelo fiscal, a Contratada deverá emitir a nota fiscal para prosseguimento do processo de pagamento, não podendo conter rasuras e devendo corresponder aos serviços efetivamente fornecidos e enviar ao fiscal para aprovação, sem a qual não haverá liberação para o pagamento. A nota fiscal deverá ser acompanhada do comprovante de recolhimento de FGTS e INSS, bem como atendimento de todos os encargos relativos à mão de obra empregada no contrato.

18.2 As notas fiscais deverão ter o mesmo CNPJ da proposta de preços, pois a divergência impossibilitará a apropriação e o pagamento. Além disso, os serviços deverão está descritos na nota fiscal.

18.3 Qualquer atraso ocorrido na apresentação dos relatórios de medição, nota fiscal ou dos documentos exigidos como condição de pagamento por parte da Contratada, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do Contratante.

18.4 Junto com a nota fiscal, deverá ser apresentada a comprovação de regularidade junto ao Sistema da Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), às Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Contratada e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira.



18.5 Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à Contratada e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da nota fiscal devidamente corrigida.

18.6 Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da nota fiscal, os fatos serão informados à Contratada e será verificada a melhor forma de se proceder, podendo ser feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

18.7 Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurarem pendências de liquidação de obrigações em virtude de penalidades impostas à Contratada ou inadimplência contratual.

18.8 O Coren-BAhnia não se responsabilizará pelo pagamento de quaisquer serviços realizados sem a solicitação ou autorização do fiscal do contrato.

18.9 A Contratada fará jus ao recebimento de pagamento apenas em contraprestação à realização efetiva de algum serviço, não sendo devida qualquer retribuição pecuniária unicamente pela existência da relação contratual.

18.10 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa do Coren-BAhnia, o valor devido será atualizado financeiramente desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento e os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, em que:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso

## **19 REAJUSTE DE PREÇOS**

19.1.1 Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data



COREN BA  
115. 35  
11/11/2011

limite para a apresentação das propostas.

19.1.2 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de serviços de telecomunicação (IST) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**Fórmula de cálculo:**

$$Pr = P + (P \times V)$$

**Em que: Pr = preço reajustado, ou preço novo;**

**P = preço atual (antes do reajuste);**

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

19.1.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

19.1.5 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo

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

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

19.1.8 O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

## **20 RESCISÃO CONTRATUAL**

20.1 A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, contatada a ocorrência das previsões do art. 138 da Lei n. 14.133/21.

20.1.1. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da Contratada, o Contratante poderá reter cautelarmente os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.



20.2. No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## **21 SUBCONTRATAÇÃO**

21.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitado.

## **22 ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES**

22.1 No interesse do Coren-BA, o quantitativo da contratação poderá ser acrescido ou suprimido nas quantidades inicialmente previstas, com fundamento no art. 125, da Lei n. 8.666/93, respeitados os limites impostos pela Lei.

22.2 A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões legais que se fizerem necessários.

22.3 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido na Lei, exceto as supressões resultantes de acordo entre as partes.

## **23 PROPRIEDADE, SEGURANÇA E SIGILO**

23.1 Toda e qualquer informação referente ao Coren-BA, que a contratada e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderá sob nenhuma hipótese, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização desta Instituição. Sendo assim, a Contratada deverá guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização.

23.2 A Contratada obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos, exclusivamente, aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste Termo, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

23.3 A Contratada será expressamente responsabilizada pela manutenção de sigilo absoluto sobre todos os dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a realização do certame, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou



utilizar, sob as penas da Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Coren-BA a tais documentos.

23.4 Fica avençado que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – 13.709/2018), deverá ser observada no presente Termo, e toda e qualquer adequação fica desde já exigida para vigorar na data da sua vigência, observado o disposto no Art. 65 e incisos.

23.5 Caso se verifique a quebra de sigilo das informações, serão aplicadas à Contratada as sanções administrativas e legais, sem prejuízo das demais cominações legais.

23.6 Por se tratar de prestação de serviço por força de contrato, sem vinculação direta com as atividades desenvolvidas, a Contratada reconhece que todo e qualquer trabalho realizado ou desenvolvido será de exclusiva propriedade do Coren-BA.

## **24 DISPOSIÇÕES GERAIS**

24.1 Os serviços especificados neste Termo de Referência não excluem similares que porventura se façam necessários para a sua boa execução.

24.2 É proibida, por parte da Contratada, durante a vigência do contrato, a contratação de empregado pertencente ao quadro de colaboradores do Coren-BA.

24.3 Por se tratar de serviço de baixa complexidade, entende-se que não deve ser solicitada garantia de execução contratual.

24.4 A Contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto do Contrato, salvo se houver prévia e expressa autorização da Administração do Coren-BA.

24.5 O valor final para o cumprimento do objeto do presente Termo de Referência será definido após a Cotação Prévia de Preços, que será realizada pelo Setor de Compras e Contratações.

24.6 O Contratante se reserva o direito de paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a execução dos serviços, mediante pagamento único e exclusivo dos trabalhos já executados, por ajuste entre as partes interessadas, dos materiais existentes no local dos serviços e a eles destinados.



**25 ANEXOS**

25.1 ANEXO I – MODELO DE TABELA DE VALOR DA PROPOSTA

25.2 ANEXO II – ENDEREÇOS DAS UNIDADES DO COREN-BA

25.3 ANEXO III - MODELO DE TERMO DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS  
E CONFIDECIALIDADE

## ANEXO I – MODELO DE TABELA DE VALOR DA PROPOSTA

### MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS

1. A proponente deverá preencher todos os itens das Planilhas de Proposta de Preços, conforme indicado nas tabelas abaixo.
2. Nos valores informados estão compreendidos, além dos tributos, todos e quaisquer encargos que, direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado.
3. Os serviços deverão ser realizados conforme item 3 do Termo de Referência, que contém a descrição detalhada do objeto.

COREN-BAHIA  
(15 31) 

| <b>COREN-BAHIA (SALVADOR E SUBSEÇÕES)</b> |                  |            |                | VALORES TOTAIS |              |                |
|---|------------------|------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
| ORDEM                                     | LOCAL            | QUANTIDADE | UNIDADE MEDIDA | VALOR UNITÁRIO | TOTAL MENSAL | TOTAL CONTRATO |
|   |                  |            |                |                | R\$          | R\$            |
| 1   | SALVADOR         | 43         |                | R\$            | R\$          | R\$            |
| 2   | ALAGOINHA        | 02         |                | R\$            | R\$          | R\$            |
| 3   | BARREIRAS        | 02         |                | R\$            | R\$          | R\$            |
| 4   | CACHOEIRA        | 01         |                | R\$            | R\$          | R\$            |
| 5   | FEIRA DE SANTANA | 02         |                | R\$            | R\$          | R\$            |
| 6   | GUANAMBI         | 01         |                | R\$            | R\$          | R\$            |
| 7   | JEQUIÉ           | 01         |                | R\$            | R\$          | R\$            |

|  |                      |    | R\$ | R\$ | R\$ | R\$ | R\$ | R\$ |
|--|----------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 8  | JUAZEIRO             | 02 |     |     |     |     |     |     |
| 9  | IRECÉ                | 01 |     |     |     |     |     |     |
| 10   | ITABUNA              | 02 |     |     |     |     |     |     |
| 11   | PAULO AFONSO         | 01 |     |     |     |     |     |     |
| 12   | VITÓRIA DA CONQUISTA | 02 |     |     |     |     |     |     |
| 13   | TEIXEIRA DE FREITAS  | 01 |     |     |     |     |     |     |
| <b>VALOR TOTAL GLOBAL ESTIMADO PARA 24 MESES</b> |                      |    |     |     |     |     |     |     |

**Observações:**

Não serão aceitos valores superiores aos descritos nas tabelas acima.

A licitante que apresentar proposta manifestamente inexequível, conforme item 12.3.4.1 do Edital, deve enviar documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto desta licitação.

Quando da etapa de lances, deve-se observar que os percentuais de redução, em relação ao valor inicial, das propostas dos licitantes e dos lances ofertados sobre o valor total do grupo deverão ser transpostos linearmente para todos os itens que compõem a planilha de preços do licitante.

A licitante deverá preencher e apresentar a planilha descritiva dos itens/serviços e de formação de preços, conforme modelo disponível no Anexo I do Termo de Referência, e enviar com todas as documentações exigidas neste Edital.

Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional (Real) com no máximo 02 (duas) casas decimais.

LOCAL E DATA:

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA:

CNPJ:

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA:

RG/CPF:

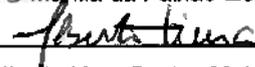
TELEFONE FIXO CONTATO NA EMPRESA:

COREN-BA  
115. 39  
SECRETARIA

## ANEXO II – ENDEREÇO DAS UNIDADES DO COREN-BAHIA

| CIDADE                        | ENDEREÇO   |
|-------------------------------|--|
| SALVADOR SEDE                 | Rua General Labatut, nº 273, Barris. Salvador/Bahia. CEP: 40.070-100.                                      |
| SALVADOR ANEXO 01 -           | Casa situada na Rua General Labatut nº 5, Barris, Salvador/Bahia. CEP: 40.070-100                          |
| SUBSEÇÃO ALAGOINHAS           | Rua Dr. Dantas Bião, Laguna Shopping, salas 309 e 310, nº 748, Bairro: Alagoinhas Velha – CEP.: 48.030-902 |
| SUBSEÇÃO BARREIRAS            | Av. Benedita Silveira, 118, Centro Empresarial Portinari, 1º Andar, Sala 01 – Centro. CEP: 47800-000       |
| SUBSEÇÃO CACHOEIRA            | Rua Ana Neri, casa 7 – Cachoeira, BA. CEP 44300-000  |
| SUBSEÇÃO FEIRA DE SANTANA     | Centro Médico Empresarial Augusto Freitas – 5º andar. Rua Barão do Rio Branco, 882 – Centro. CEP 44001-535 |
| SUBSEÇÃO GUANAMBI             | Centro Médico Guanambi, s/n, Rua Rogaciano Francisco de Moraes, Bairro São Francisco. CEP: 46430-000       |
| SUBSEÇÃO JEQUIÉ               | Avenida Rio Branco, Edifício Ferreira, Nº 515, Salas: 203 e 204, Bairro: Centro. CEP.: 45.200-011          |
| SUBSEÇÃO JUAZEIRO             | Rua Paraíso, nº 97, sala 10, Centro Empresarial Dr. Balbino Oliveira – Santo Antônio, CEP 48903050         |
| SUBSEÇÃO IRECÊ                | Rua Aurélio José Marques, nº 47, salas 302/303, 3º andar, Centro. CEP 44900-000.                           |
| SUBSEÇÃO ITABUNA              | Av. Cinquentenário, nº 1016, Edf. Flavio Executive Center, Sala 506, Centro de Itabuna, CEP: 45.600-002    |
| SUBSEÇÃO PAULO AFONSO         | Avenida Apolônio Sales, nº 1059, sala 07, térreo, Centro, CEP 48601200.                                    |
| SUBSEÇÃO VITÓRIA DA CONQUISTA | Avenida Jorge Teixeira, Edifício Medical Center, nº 29, 4º andar, Sala 404, Candeias. CEP: 45028-536       |
| SUBSEÇÃO TEIXEIRA DE FREITA   | Av. Presidente Getúlio Vargas, 3421, Ed. Esmeralda, Sala 303 – Centro. CEP: 45985-20.                      |

Salvador, 03 de junho maio de 2024.

  
\_\_\_\_\_  
Marília da Paixão Lisboa  
  
\_\_\_\_\_  
Alberto Lima Santos Mat 19+814

\_\_\_\_\_  
Davi Rosário Mat 21.816

COREN-BA  
fls. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Servidor

TELEFONE CELULAR:

ENDEREÇO COMPLETO:

E-MAIL:

EM BRANCO

EM BRANCO

EM BRANCO

### ANEXO III - TERMO DE REFERÊNCIA

COREN-BA  
113. 89  
P

### MODELO DE TERMO DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

O Conselho Regional de Enfermagem do Estado da Bahia visa fomentar os mais altos valores éticos em suas atividades, incluindo quando da escolha de seus parceiros, portanto, faz parte da missão deste Conselho "Assegurar à sociedade uma assistência de Enfermagem ética, científica e de qualidade por meio da regulamentação, fiscalização e disciplinamento do exercício profissional".

O Coren-BAhcia espera que os seus parceiros compartilhem e incorporem os seus valores e o compromisso com a integridade para a construção de um relacionamento duradouro. É seu papel exercer suas atividades dentro dos princípios da ética e dos deveres que a lei impõe, principalmente no que se refere a tomar providências cauteladoras de forma a evitar riscos, incertezas e prejuízos a este Conselho ou terceiros.

Estas cláusulas destinam-se aos "PARCEIROS", os quais abrangem todas as pessoas e empresas que fazem negócios e parcerias, sejam clientes, fornecedores e prestadores de serviços ou estejam envolvidos em qualquer outra espécie de relação contratual com o Conselho Regional de Enfermagem do Estado da Bahia (Coren-BA).

A aceitação das condições aqui descritas é um pré-requisito para todas as contratações firmadas com o Coren-BA. Portanto, ao firmar contrato ou criar qualquer parceria com o Coren-BA, estas disposições serão automaticamente incorporadas como parte do contrato, e a CESSIONÁRIA afirma o seu compromisso em cumpri-las.

Quando da execução de suas atividades, Coren-BA e CESSIONÁRIA compartilharão informações relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis (Dados Pessoais) as Partes serão consideradas como controladoras de tais Dados Pessoais e deverão observar todos os requisitos e limites da Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como as disposições abaixo indicadas. Todos os termos do presente instrumento serão aqueles definidos na LGPD.

1. Em qualquer caso, o tratamento dos Dados Pessoais – o que inclui o compartilhamento de tais Dados Pessoais conforme definido pela LGPD – observará a finalidade do contrato. Diante disto, entende-se que Coren-BA e CESSIONÁRIA apenas realizarão o tratamento de dados estritamente necessários para a realização de sua relação contratual e, em nenhuma hipótese, solicitarão dados de maneira injustificada ou irregular.

1.1. O Coren-BA declara que fornecerá à CESSIONÁRIA acesso a Dados Pessoais apenas na medida em que a CESSIONÁRIA necessite justificadamente, bem como, que previamente a qualquer envio, o Coren-BA confirmará e/ou providenciará sua autorização legal para fazê-lo.

2. Cada Parte será a única responsável por seu tratamento dos Dados Pessoais, incluindo a seleção do método e das finalidades de tratamento, e a determinação da base legal aplicável. Havendo tratamento de dados, o Coren-BA deverá garantir a existência de uma base de armazenamento válida e segura para o compartilhamento dos Dados Pessoais com a CESSIONÁRIA.

3. A CESSIONÁRIA declara e garante ao Coren-BA que estas declarações e garantias são verdadeiras, precisas, completas e corretas nesta data, e assim permanecerão enquanto a relação com o Coren-BA permanecer em vigor:

I. Possui um programa adequado e efetivo de conformidade com as leis, regulamentos e quaisquer normativas aplicáveis ao tratamento de Dados Pessoais, incluindo a LGPD;

II. Dispõe de pessoa para atuar como Encarregado de Dados, nos termos da LGPD, e exceto em caso de hipótese de dispensa válida prevista em lei ou regulamento;

III. Mantém confidenciais os Dados Pessoais e adota políticas e medidas adequadas e efetivas de segurança de informação, compatíveis com a Lei aplicável, com a finalidade do Tratamento dos Dados Pessoais e com os melhores padrões do mercado;

IV. Não realizará qualquer tratamento indevido, irregular ou ilegal, de forma direta e/ou indireta, ativa e/ou passiva, de dados pessoais a que tenha acesso em razão da execução de eventuais contratos celebrados com o Coren-BA.

V. Tem pleno conhecimento de que todos os Dados Pessoais que forem tratados, durante a vigência da relação entre as Partes, não são passíveis de retenção por período superior ao necessário para o cumprimento das suas obrigações nos termos do(s) contrato(s), ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável.

4. A CESSIONÁRIA durante o tratamento de Dados Pessoais e em caso de compartilhamento entre CESSIONÁRIA e Coren-BA, compromete-se à:

I. Durante o tratamento dos Dados Pessoais, observar e cumprir todas as Leis aplicáveis no momento do tratamento, incluindo a LGPD.

II. Atender, nos termos da LGPD, a toda e qualquer requisição feita pelos titulares de Dados Pessoais, com relação aos Dados Pessoais dos titulares tratados pela CESSIONÁRIA, incluindo, mas não se limitando a: acesso aos dados; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD; portabilidade dos Dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa do titular e seguindo regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular exceto nas hipóteses em que a conservação é autorizada conforme previsto na LGPD.

- III. Fornecer, mediante solicitação do Coren-BA, informações completas sobre suas práticas e Política de Tratamento de Dados Pessoais.
- IV. Permitir que o Coren-BA, ou representante devidamente indicado, tenha, mediante solicitação, acesso integral e irrestrito ao ambiente tecnológico da CESSIONÁRIA utilizado em conexão com o tratamento de Dados Pessoais na forma deste contrato, incluindo, mas não se limitando a, qualquer sistema, computador, servidor, máquina virtual, hardware, software ou outro meio ou ferramenta utilizado no tratamento dos Dados Pessoais nas relações contratuais para com o Coren-BA, desde que isso não interfira em qualquer direito ou obrigação de confidencialidade ou segredo industrial da CESSIONÁRIA.
- V. Informar ao Coren-BA, em até 3 (três) dias úteis do recebimento, se e quando um titular dos Dados Pessoais solicitar pedido de acesso, retificação ou exclusão, ou qualquer outra requisição relacionada aos seus direitos que afete Dados Pessoais tratados pelo Coren-BA quanto as relações contratuais para com o Coren-BA.
- VI. Não fornecer Dados Pessoais para terceiros, exceto para operadores que realizarão o tratamento em nome de uma das Partes, ou quando permitido pela Lei aplicável.
5. O acesso referido no item "IV" da Cláusula 1.4 acima, terá a finalidade de avaliar o cumprimento das obrigações previstas neste documento e a adequação da CESSIONÁRIA ao disposto na Lei aplicável no momento do Tratamento, ficando certo de que a CESSIONÁRIA deverá cooperar com o Coren-BA ou seu representante no fornecimento de acesso e informações suficientes para atingir tal finalidade, sob pena de arcar com as penalidades por descumprimento contratual estipuladas entre as partes.
6. Caso o CESSIONÁRIA tome ciência de qualquer ocorrência, concreta ou suspeita, de perda, mau uso, acesso, destruição, exclusão, comunicação, modificação ou outra forma de tratamento não autorizado dos Dados Pessoais, ou qualquer invasão em sua infraestrutura física ou tecnológica que permita a realização de tais atos, a CESSIONÁRIA informará ao Coren-BA, por escrito em até 24 horas da ciência do fato, e adotará todas as medidas estabelecidas na Lei aplicável para cessar tal fato.
- 6.1. Tal comunicação deverá indicar, no mínimo a natureza da violação dos dados pessoais, incluindo, sempre que possível, as categorias, o número aproximado de titulares e os respectivos dados violados, a descrição das consequências da violação dos dados pessoais, tanto quanto razoavelmente possível, dadas as circunstâncias, e o plano de contingência tomado pela CESSIONÁRIA para tratar da violação dos dados pessoais e reparar suas consequências.
- 6.2. A CESSIONÁRIA deverá enviar ao Coren-BA relatórios quinzenais demonstrando o efetivo cumprimento do plano de contingência apresentado.

7. A CESSIONÁRIA se obriga a indenizar, defender e manter imune o Coren-BA, seus conselheiros regionais, diretores, empregados públicos, controladores, bem como sucessores e cessionários de cada um deles ("Partes Indenizáveis") contra quaisquer perdas e danos, prejuízos, custos, honorários advocatícios (e de outros especialistas, incluindo peritos), depósitos judiciais, penalidades e multas, inclusive no contexto de eventuais reclamações, demandas e processos administrativos, judiciais ou arbitrais contra Partes Indenizáveis movido pelos titulares de Dados Pessoais, pelas Autoridade Governamental, ou por quaisquer terceiros ("Perdas") que resultarem, direta ou indiretamente, de:

I. qualquer falsidade, omissão, erro, incompletude, violação ou inexatidão nas declarações e garantias prestadas pela CESSIONÁRIA neste documento com relação ao tratamento de Dados Pessoais;

II. inadimplemento de qualquer obrigação com relação ao tratamento de Dados Pessoais prevista neste documento ou estipulado em separado pelas partes, e/ou;

III. qualquer ação ou omissão dolosa, culposa ou de má-fé da CESSIONÁRIA que descumpra a Lei aplicável à proteção dos Dados Pessoais.

7.1. O direito de indenização pelas Partes Indenizáveis previsto acima em nada estará limitado em razão de:

I. qualquer declaração contida neste documento, Contrato e/ou em seus anexos; e

II. da realização de fiscalização ou auditoria, em especial os direitos previstos na Cláusula 1.4 ou no Contrato.

8. A CESSIONÁRIA declara-se ciente, habilitado e preparado a atender, de imediato, aos termos e condições previstas neste instrumento.

9. Qualquer violação das obrigações, declarações e garantias estipuladas neste documento será considerada uma violação grave ao contrato, de sorte que o Coren-BA poderá, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério:

I. emitir orientações ou aviso de infração e requerer planos de ação;

II. suspender/paralisar/interditar atividades com justa causa até satisfatória regularização, inclusive, nesta hipótese, com retenção de pagamentos independentemente do cumprimento do cronograma das atividades em execução;

III. ou rescindir eventuais Contratos de forma motivada, em todos os casos sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

10. Quaisquer questões, dúvidas, condições de tratamento, incidentes, relacionadas a Dados Pessoais decorrentes da(s) relação(ões) contratual(is) entre as Partes deverão ser prontamente comunicadas entre as partes por seus Encarregados dos Dados, ou Data Protection Officer (DPO).

COMUN-DA  
No. 41  
Salvador

Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

---

Nome completo

---

Assinatura

EN BRANCO

EN BRANCO

EN BRANCO