

Termo de Referência 4 Operação de Serviços e Segurança de TI**1. DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de serviços de telefonia que abranjam disponibilização e manutenção de número(s) 0800 para atendimento, garantindo que as ligações originadas por este serviço sejam gratuitas para os chamadores e que possibilite o recebimento de ligações locais e de longa distância, em âmbito regional e nacional, originadas de telefones fixos ou móveis, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição	Quantidade
1	Serviço número 0800	Ilimitado
2	Fornecido de 0800 com um final personalizado, utilizando a tecnologia T9 (Text on 9 keys) Número 0800 com final: 61 68882	Serviço
3	Fornecimento e manutenção de serviço de Telefonia SIP TRUNK, com integração ao sistema de PABX/IP existente	Serviço

2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A contratação dos serviços de telefonia se faz necessária para atender atividades operacionais da Mútua atualmente realizadas por meio de Central de Atendimento instalada em Brasília-DF, e que atua como o principal canal de orientação aos profissionais, entidades e empresas e a todos os interessados, além de subsidiar decisões gerenciais e estratégicas desta instituição através dos dados coletados por meio dos atendimentos.
- 2.2. A contratação dos serviços de telefonia está relacionada à necessidade de dar suporte e orientação aos profissionais e associados da Mútua a Mútua de Assistência dos Creas, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias que permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.
- 2.3. O número 0800 deverá ser fornecido com um final personalizado, facilitando a memorização pelos associados e contribuindo para um atendimento mais eficiente. A personalização do final do número possibilita maior identificação com a instituição, tornando o contato mais intuitivo e acessível para os usuários.
- 2.4. Além disso, um número fácil de lembrar reduz a necessidade de consultas repetidas a materiais de referência, agilizando o atendimento e melhorando a experiência do usuário. Essa prática é utilizada por empresas e organizações que buscam otimizar a comunicação com seu público, garantindo maior engajamento e acessibilidade.

- 2.5. Portanto, a definição de um número 0800 personalizado é um fator estratégico para aumentar a eficiência do serviço de atendimento, proporcionando conveniência aos associados e reforçando a identidade da instituição no suporte aos usuários.
- 2.6. O serviço 0800 possibilita a expansão e ajustes conforme a demanda, garantindo alta disponibilidade, redundância e contingência para continuidade do atendimento mesmo em situações adversas.
- 2.7. O número 0800 permitirá que clientes e usuários entrem em contato gratuitamente de qualquer região do país, padronizando o atendimento e evitando custos para o público.
- 2.8. O serviço será integrado à plataforma de Contact Center e Omnichannel, possibilitando um fluxo de atendimento mais eficiente, distribuindo chamadas de forma inteligente e permitindo a transição entre diferentes canais (telefone, chat, e-mail, redes sociais).
- 2.9. A contratação do serviço permitirá a implementação de métricas e relatórios detalhados sobre volume de chamadas, tempo médio de atendimento e nível de satisfação dos usuários, viabilizando a melhoria contínua do serviço.
- 2.10. O uso de um NUN 0800 segue as diretrizes da Anatel e demais normas aplicáveis para prestação de serviços de telecomunicações, garantindo conformidade regulatória e segurança na prestação do serviço.
- 2.11. Dessa forma, a contratação do serviço 0800 se faz necessária para a modernização, acessibilidade e eficiência da central de atendimento, garantindo um serviço padronizado e de alta qualidade para os associados e usuários da Mútua.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do artigo 6º, XIII da Lei nº 14.133/2021.
- 3.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 4.1. Trata-se de contratação a ser realizada sob a obediência ao estabelecido no artigo 75, inciso II da Lei n. 14.133/2021, onde se verifica ocasião em que é cabível a dispensa de licitação:

Art. 75 É dispensável a licitação:

(...)

II - Para contratação que envolva valores inferiores a **R\$ 62.725,59 (sessenta e dois mil, setecentos e vinte e cinco reais e cinquenta e nove centavos)**, no caso de outros serviços e compras.

- 4.2. O valor mencionado acima está atualizado nos termos do Decreto nº 12.343, de 30 de dezembro de 2024.

5. DA DESPESA DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

- 5.1. Não se aplica a realização de um ETP ao caso concreto, considerando suas características simplificadas e objetivas da prestação do serviço, bem como a prestação de natureza continuada.
- 5.2. A contratação de serviços de telefonia para disponibilização e manutenção de número(s) 0800 é considerada um serviço comum, amplamente disponível no mercado, com especificações técnicas padronizadas e bem definidas. Os fornecedores são amplamente conhecidos e os preços praticados no mercado são competitivos e transparentes. A ausência do ETP não compromete a aferição dos padrões de desempenho e qualidade almejados.

6. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 6.1. A descrição da solução como um todo, abrange:
- 6.2. Fornecimento e manutenção de serviço de Telefonia SIP TRUNK, com integração ao sistema de PABX/IP existente, possibilitando a realização e o recebimento de chamadas com qualidade e confiabilidade.
- 6.3. Fornecer e instalar os equipamentos e softwares necessários para a ativação dos serviços de Tefonia SIP TRUNK e 0800.
- 6.4. Disponibilizar 40 ramais DDRs com capacidade para 20 ligações simultâneas
- 6.5. Realizar a configuração, testes e integração dos sistemas com a infraestrutura da contratante.
- 6.6. Deverá fornecer número 0800 exclusivo e de abrangência nacional, permitindo chamadas gratuitas de qualquer localidade do Brasil;
- 6.7. O número 0800 deverá ser fornecido com um final personalizado, facilitando a memorização pelos associados e contribuindo para um atendimento mais eficiente, utilizando a tecnologia T9 (Text on 9 keys), quando o teclado combina os grupos de letras de cada tecla com um dicionário de palavras, sendo para Mútua o número: 0800 6168882.
- 6.8. Diagrama de associação T9:

0	8	0	0	6	1	6	8	8	8	2
						M	U	T	U	A

- 6.9. Deverá ser fornecida a funcionalidade Chamada Verificada. Quando o associado receber a ligação deverá ser exibido o nome “MÚTUA” (ou outro definido) na tela do seu dispositivo (quando aplicável), independente que a pessoa tenha ou não o número salvo em sua agenda.
- 6.10. Deverá disponibilizar a funcionalidade STIR/SHAKEN que é protocolo de autenticação de chamadas para combater fraudes e a falsificação de números de telefones.
- 6.11. O Número deverá prever a possibilidade de migração do número em caso de troca de operadora.
- 6.12. Deverá dispor da capacidade de atendimento simultâneo, com suporte a múltiplas chamadas simultâneas sem congestionamento.
- 6.13. Deverá ter capacidade para compatibilidade com sistemas de atendimento digital, Contatc Center, Ominichannel e URA (Unidade de Resposta Audível).

- 6.14. Deverá dispor de suporte para encaminhamento de chamadas para diferentes setores e unidades.
- 6.15. Deverá dispor de Integração com Chatbots, WhatsApp Business API e outros canais digitais.
- 6.16. Deverá dispor de Painel de controle online para monitoramento em tempo real de chamadas recebidas, tempo médio de atendimento e taxa de ocupação.
- 6.17. Deverá disponibilizar Relatórios detalhados, incluindo volume de chamadas, tempo de espera e nível de serviço.
- 6.18. Gravação de chamadas, com armazenamento seguro e acesso via web;
- 6.19. Alta disponibilidade (SLA mínimo de 99,5%), garantindo continuidade operacional.
- 6.20. Dispor de Redundância e suporte técnico 24/7.
- 6.21. Dispor de Proteção contra fraudes e chamadas indesejadas, com filtros e bloqueios configuráveis.

7. DO PERFIL DE TRÁFEGO E AMBIENTE OPERACIONAL

- 7.1. As ligações têm origem em fixo ou móvel, local ou longa distância nacional, de QUALQUER operadora e de todas as regiões 24 x 7.

8. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

8.1. Serviço Telefonia SIP TRUNK

8.1.1. Capacidade e Qualidade:

- a) Disponibilização de 20 ramais SIP TRUNK compatível com o sistema de PABX/IP existente, garantindo a realização e o recebimento de 20 chamadas simultâneas com alta qualidade de áudio (padrões VoIP).

8.1.2. Requisitos Técnicos:

- a) Suporte aos principais codecs (ex.: G.711, G.729);
- b) Garantia de baixa latência e alta disponibilidade, com indicadores de SLA previamente definidos;
- c) Flexibilidade para adequação do número de canais conforme a demanda.

8.1.3. Implantação e Integração:

- a) Instalação, configuração e integração completa com a infraestrutura atual, com treinamento para os responsáveis.

8.2. Serviço 0800

8.2.1. Disponibilização do Número:

- a) Fornecimento de número(s) 0800 que possibilitem o atendimento ininterrupto, permitindo que os chamadores não sejam cobrados pelo acesso.

8.2.2. Atendimento e Suporte:

- a) Atendimento 24 horas, com suporte técnico especializado para resolução de eventuais problemas;

- b) Monitoramento contínuo do serviço e manutenção preventiva e corretiva, conforme normas e SLAs estabelecidos;
- c) Relatórios periódicos de desempenho e indicadores de qualidade do serviço.

8.2.3. Integração:

- a) Em caso de integração com central de atendimento, o sistema deverá suportar redirecionamento e distribuição de chamadas de forma automatizada ou manual, conforme as necessidades do contratante.

9. CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

9.1. A fim de manter os serviços em funcionamento adequado aos parâmetros contratuais, a CONTRATADA deverá:

- 9.1.1. Possuir um Centro de Operações de Rede (Network Operations Center – NOC) disponível no mínimo de 8x5, responsável por monitorar o funcionamento dos serviços e realizar as ações corretivas necessárias para restabelecer a normalidade dos serviços;
- 9.1.2. Disponibilizar à CONTRATANTE uma Central de Atendimento Técnico, acessível via chamada telefônica gratuita (0800), disponível 8x5, responsável por prestar suporte técnico, receber chamados de serviços e prestar informações acerca do andamento destes;
- 9.1.3. O limite de atuação da CONTRATADA para fins de manutenção, reparo e configuração será a porta LAN de seus roteadores ou switches, de forma a garantir os níveis de serviço contratados;
- 9.1.4. Enviar à CONTRATANTE, por e-mail, notificações de abertura, andamento e fechamento de chamados, realização de manutenção preventiva ou corretiva e fatos relevantes para a prestação e utilização dos serviços;
- 9.1.5. Enviar à CONTRATANTE, por e-mail, uma lista de recorrência (“escalation list”) contendo os nomes, números de telefone e endereços de e-mail das pessoas que devem ser acionadas em caso de problemas no atendimento técnico. A lista de recorrência deverá ser mantida atualizada e sua versão mais recente deverá ser enviada à CONTRATANTE sempre que houver alteração;
- 9.1.6. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento no prazo máximo de 1 (uma) hora, contada a partir da data e hora do chamado;
- 9.1.7. Todo acesso às instalações da CONTRATANTE por pessoal técnico da CONTRATADA, ou de seu preposto, deverá ser previamente agendado;
- 9.1.8. Manutenções e/ou intervenções programadas nos serviços, quando necessárias, mesmo no caso daquelas que não impliquem inoperância dos serviços contratados ou alteração nas suas características, que necessitem a presença do técnico da CONTRATADA, deverão ser autorizadas pela CONTRATANTE;
- 9.1.9. Qualquer manutenção e/ou intervenção de caráter emergencial para solução de falhas, inoperâncias e/ou indisponibilidades, verificadas na rede, deverá ser agendada e acordada previamente com a CONTRATANTE.

10. DO PORTAL DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal WEB possibilitando à CONTRATANTE a criação de registro de chamados, bem como o acompanhamento dos mesmos.

- 10.2. Registro e acompanhamento dos chamados:
- 10.2.1. Identificação do registro (número de chamado);
- 10.2.2. Data e hora de abertura do chamado (registro);
- 10.2.3. Descrição do problema;
- 10.2.4. Identificação do reclamante (nome e telefone);
- 10.2.5. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado);
- 10.2.6. A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente relatórios gerenciais dos chamados fechados, como também do índice de disponibilidade dos serviços contratados. A frequência de envio e o modelo do documento serão definidos em comum acordo entre a CONTRATA e a CONTRATANTE.

11. DISPONIBILIDADE

- 11.1. Índice de Disponibilidade:

Métrica	Nível Mínimo de Serviço
Disponibilidade do serviço	$\geq 99,5\%$

- 11.2. Os circuitos de comunicação deverão estar disponíveis 8x5, em todas as semanas do ano.
- 11.3. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de no mínimo, 99,5% para cada circuito fornecido à CONTRATANTE, calculada da seguinte forma:
- 11.3.1. Para efeito de cálculo de TTICM, será considerado o período em minutos entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere a fatura;
- 11.3.2. O serviço será considerado indisponível quando não for possível a conexão entre o equipamento da CONTRATANTE e o da CONTRATADA, a partir do registro do chamado técnico na Central de Atendimento da CONTRATADA, sendo considerado disponível após o fechamento do chamado técnico, com a devida anuência da CONTRATANTE, na Central de atendimento da CONTRATADA;
- 11.3.3. Entende-se como início do atendimento a primeira mensagem trocada pela CONTRATANTE com a CONTRATADA informando a ocorrência ou início da ligação efetuada a central de atendimento da CONTRATADA independentemente do atendimento do operador;
- 11.3.4. O prazo máximo de recuperação dos circuitos será 2 (duas) horas, em horário comercial;
- 11.3.5. As indisponibilidades informadas pela gerência e supervisão da CONTRATADA, bem como os registros na Central de Atendimento da CONTRATADA serão validadas pelos sistemas de gerência e supervisão da CONTRATANTE;
- 11.3.6. No caso de interrupção programada por necessidade da CONTRATANTE, a mesma não afetará o índice de disponibilidade da CONTRATADA;
- 11.3.7. As interrupções programadas solicitadas pela CONTRATANTE serão previamente combinadas com a CONTRATADA.

11.4. **DMA = [(43200 - TTICM) / 43200] x 100, onde:**

11.4.1. DMA (%):

11.4.2. Percentual de disponibilidade do circuito durante o mês. É o indicador de desempenho que mede o tempo que o serviço ficou disponível.

11.4.3. 43200:

11.4.4. É o total de minutos em 30 dias (30 dias × 24 horas × 60 minutos = 43200 minutos). Este valor representa o tempo total disponível no mês, assumindo que o mês tenha 30 dias.

11.5. **TTICM (Tempo Total de Interrupção do Circuito no Mês):**

11.5.1. É o tempo (em minutos) durante o qual o circuito ou serviço esteve indisponível devido a falhas, manutenções ou interrupções.

11.5.2. Para efeito de cálculo de TTICM, será considerado o período em minutos entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere

11.5.3. O serviço será considerado indisponível quando não for possível a conexão entre o equipamento da CONTRATANTE e o da CONTRATADA, a partir do registro do chamado técnico na Central de Atendimento da CONTRATADA, sendo considerado disponível após o fechamento do chamado técnico, com a devida anuência da CONTRATANTE, na Central de atendimento da CONTRATADA.

11.5.4. Entende-se como início do atendimento a primeira mensagem trocada pela CONTRATANTE com a CONTRATADA informando a ocorrência ou início da ligação efetuada a central de atendimento da CONTRATADA independentemente do atendimento do operador.

11.5.5. O prazo máximo de recuperação dos circuitos será 2 (duas) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.

11.5.6. As indisponibilidades informadas pela gerência e supervisão da CONTRATADA, bem como os registros na Central de Atendimento da CONTRATADA serão validadas pelos sistemas de gerência e supervisão da CONTRATANTE.

11.5.7. No caso de interrupção programada por necessidade da CONTRATANTE, a mesma não afetará o índice de disponibilidade da CONTRATADA.

11.5.8. As interrupções programadas solicitadas pela CONTRATANTE serão previamente combinadas com a CONTRATADA.

11.6. **Por Interrupção:**

11.6.1. Para cada interrupção do circuito que for comprovadamente de responsabilidade da CONTRATADA, será calculado um desconto referente ao tempo de interrupção desse circuito, cujo valor apurado será ressarcido à CONTRATANTE na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração.

11.6.2. O valor do desconto será obtido a partir do seguinte cálculo:

a) $VD = (VC / 43200) \times n$, onde:

b) VD = Valor do Desconto

c) VC = Valor mensal pago pelo circuito ativo n = Quantidade de minutos em que o serviço ficou interrompido.

12. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

- 12.1. A prestação dos serviços ocorrerá mediante Ordem de Serviço, devidamente formalizada pela unidade demandante.
- 12.2. O prazo para execução dos serviços é de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço.
- 12.3. O objeto será recebido:
 - 12.3.1. No ato da entrega dos serviços, o fiscal/gestor do contrato ou o responsável pela emissão da ordem de serviço, procederá à conferência de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, e, caso não haja qualquer impropriedade explícita, será realizado o recebimento definitivo do objeto, mediante termo detalhado.
 - 12.3.2. 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 os serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas pelo fiscal/gestor do contrato ou o responsável pela emissão da ordem de serviço.
 - 12.3.3. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato ou ordem de serviço.

13. DA GARANTIA DO SERVIÇO

- 13.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

14. DA VISTORIA

- 14.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local antes da execução dos serviços. A empresa contratada deverá realizar a vistoria apenas após assinatura do contrato.

15. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

- 15.1. Fica designado o Setor de Licitações e Compras para realização de pesquisa de Preços para contratação do objeto.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 16.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.
- 16.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal/gestor do contrato ou o responsável pela emissão da ordem de serviço, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 16.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por

todo e qualquer dano causado à Mútua, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.

- 16.4. Alocar os empregados quando necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas do(a) contrato ou ordem de serviço, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.
- 16.5. Não contratar, durante a vigência do(a) contrato ou ordem de serviço, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou fiscal/gestor do contrato ou o responsável pela emissão da ordem de serviço.
- 16.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo(a) contrato ou Ordem de Serviço, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.
- 16.7. Comunicar ao fiscal/gestor do contrato ou o responsável pela emissão da ordem de serviço, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique na execução dos serviços.
- 16.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 16.9. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 16.10. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do(a) contrato ou ordem de serviço.
- 16.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente.
- 16.12. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência.
- 16.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 16.14. Manter durante toda a vigência do(a) contrato ou ordem de serviço, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 16.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do(a) contrato ou ordem de serviço.
- 16.16. 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 do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

- 16.17. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- 16.18. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 16.19. Manter preposto aceito pela Mútua para representá-lo na execução do(a) contrato ou ordem de serviço.

17. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 17.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 17.2. Disponibilizar acesso físico e/ou remoto às instalações e sistemas, de forma a viabilizar a implementação e manutenção dos serviços.
- 17.3. Fornecer informações e documentação necessárias para a correta integração dos serviços com a infraestrutura já existente.
- 17.4. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 17.5. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas.
- 17.6. Acompanhar e fiscalizar a execução do(a) contrato ou ordem de serviço e o cumprimento das obrigações pelo Contratado.
- 17.7. Designar fiscal/gestor para acompanhar e fiscalizar a execução do(a) contrato ou ordem de serviço.
- 17.8. Efetuar o pagamento à contratada de acordo com as condições e prazos estabelecidos no instrumento contratual e no Termo de Referência, desde que cumpridas todas às exigências pactuadas.
- 17.9. Atestar a nota fiscal/fatura ou devolvê-la, em caso de desacordo ou por descumprimento ao pactuado.
- 17.10. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e no(a) contrato ou ordem de serviço.
- 17.11. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de empregado ou preposto da contratada que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício da função que lhe fora atribuída.
- 17.12. A Mútua não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados a execução do(a) contrato ou ordem de serviço, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

18. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 18.1. Objetiva-se estabelecer a regra de proteção de dados neste instrumento, de acordo com os princípios e finalidades elencadas nos arts. 6º, 7º e 11 da Lei nº. 13709/2018. Acrescenta-se que esse tratamento é direcionado à execução de atividades necessárias para o alcance das finalidades do objeto.
- 18.2. A Contratada deve atender estritamente aos objetos que foram especificados na celebração de contrato/instrumento hábil ou instrumento congêneres, no que diz respeito ao tratamento de todo ou qualquer dado pessoal, observando os princípios e finalidades estabelecidos pela lei. Em caso de inobservância ao que foi proposto, será penalizado dentro das esferas administrativa, civil e criminal.
- 18.3. Estabelece-se o comprometimento de garantir o sigilo e confidencialidade sobre o tratamento de dados pessoais realizados com a finalidade de dar cumprimento ao que foi firmado neste documento, respeitando o que dispõe a LGPD, em que é vedado compartilhar esses dados com outras pessoas físicas ou jurídicas, exceto em casos legalmente amparados, isto é, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.
- 18.4. Deve a Contratada cientificar formalmente seus empregados das obrigações e condições apresentadas nessa cláusula, abarcando a Política de Privacidade da Mútua.
- 18.5. Haverá a cooperação entre as partes, no que diz respeito ao cumprimento de obrigações decorrentes dos direitos dos Titulares de Dados em conformidade com a LGPD, Regulamentos vinculados à Proteção de Dados vigentes, além de solicitações e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e demais Órgãos de controle administrativo.
- 18.6. Com o propósito de declarar a finalidade do tratamento, conforme disposto na LGPD, a Mútua terá acesso aos dados pessoais dos titulares da Contratada, como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, dentre outros documentos que possivelmente serão exigidos para a execução do objeto firmado entre as partes.
- 18.7. A Contratada declara que está ciente do conteúdo disposto na LGPD e firma o compromisso de adequação de seus procedimentos internos a fim de resguardar o compartilhamento de dados entre as partes e seus sistemas que servirão de base para o armazenamento dos dados pessoais coletados.
- 18.8. A Contratada e a Mútua tem a obrigação da comunicação entre as partes, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência diversa de incidentes de segurança, aos quais enquadram-se como acesso não autorizado aos dados pessoais, situações acidentais ou ilegítimas de destruição, perda, alteração, comunicação, dentre demais situações que se configurem como tratamento inadequado ou realizado de forma ilegal, em que os procedimentos de noticiar a parte esteja de acordo com o que está previsto no art. 48 da LGPD.
- 18.9. A Contratada tem por dever fazer a manutenção e a conservação do registro do tratamento de dados pessoais, cuja realização está atrelada a efetivação do objeto do instrumento firmado entre as partes, ainda, após a finalização da necessidade do tratamento de dados pessoais, esses deverão ser devidamente descartados.

19. DO PAGAMENTO

- 19.1. O pagamento será efetuado **mensalmente** no prazo de até **30 (trinta) dias**, contados a partir da entrega da Nota Fiscal, devendo conter a descrição, valor unitário e total, e dados

bancários, acompanhada dos demais documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações da CONTRATADA.

- 19.2. O pagamento somente será autorizado após o recebimento definitivo do objeto e depois de efetuado o “atesto” pelo colaborador competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.
- 19.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 19.4. O documento de cobrança deverá conter ao menos:
- 19.4.1. CNPJ da Contratada conforme preâmbulo do contrato ou ordem de serviço;
- 19.4.2. Descrição clara do objeto;
- 19.4.3. Valor cobrado em conformidade com as condições pactuadas, discriminando valor unitário e valor total.
- 19.5. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 19.5.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 19.6. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 19.7. A Mútua deverá realizar consulta aos sítios eletrônicos oficiais para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas na contratação; b) identificar possível razão que impeça a participação em contratação, no âmbito da entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 19.8. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) de correção monetária.
- 19.9. O pagamento será efetuado preferencialmente por meio de boleto bancário ou mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou, ainda, por outro meio previsto na legislação vigente.
- 19.10. A Mútua não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato/instrumento hábil ou outro instrumento hábil.
- 19.11. A Nota Fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ constante da Ordem de Serviço, não se admitindo Notas Fiscais/Faturas emitidas com outros CNPJ, mesmo aqueles de filiais ou da matriz.
- 19.12.

20. DO INSTRUMENTO DE CONTRATO E DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 20.1. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses** contados da data da assinatura eletrônica pelo último representante das partes, prorrogável, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 20.1.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que ele atende a uma necessidade essencial e permanente para a comunicação com os associados, garantindo suporte adequado, eficiência no atendimento e a continuidade das operações. A ausência do serviço comprometeria a interação com os associados, prejudicando o acesso a informações, orientações e soluções oferecidas pela Mútua, além de impactar negativamente a imagem institucional. Por sua natureza, o serviço deve ser mantido de forma ininterrupta, com disponibilidade garantida e suporte técnico adequado.
- 20.2. A Contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Termo de Referência.
- 20.3. A Contratada deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 125 da Lei no 14.133/2021.

21. DA FISCALIZAÇÃO

- 21.1. Nos termos do artigo 117 da Lei nº 14.133, de 2021, a Mútua designará um representante para controlar, acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, conforme estabelecido no Termo de Referência e na proposta.
- 21.1.1. Em casos nos quais o **contrato for substituído pela Ordem de Serviço**, não será necessária a designação formal de um fiscal. A responsabilidade pela emissão da Ordem de Serviço incluirá o dever de controlar, acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, conforme especificado no Termo de Referência e na proposta.
- 21.2. O fiscal anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas ao fornecimento, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).
- 21.3. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).
- 21.4. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do objeto, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 22.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

23. DO REAJUSTE

- 23.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.
- 23.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

- 23.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 23.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 23.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 23.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 23.7. 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.
- 23.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

24. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 24.1. As despesas para atender o objeto dessa contratação serão efetuadas na dotação orçamentária própria, prevista à rubrica nº 42085 - Telefones, do exercício de 2025.

25. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 25.1. Não será admitida subcontratação do objeto da contratação.

26. DOS ENCARGOS E TRIBUTOS

- 26.1. A Contratada é responsável, com exclusividade, pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do objeto, bem assim, qualquer eventual indenização que decorra da relação laboral, inclusive em casos de morte, lesões corporais e/ou psíquicas, que impliquem ou não em impossibilidade do trabalho do empregado, ocorridas na persecução do objeto.
- 26.2. A Contratada é a única responsável pela contratação dos empregados com qualidades específicas, e habilitados na forma lei, para execução do objeto ora contratado, sendo a única empregadora para todos os efeitos legais.
- 26.3. Nenhum vínculo empregatício, sob hipótese alguma, se estabelecerá entre a Mútua e os empregados da Contratada, que responderá por toda e qualquer Ação Judicial por eles proposta, originada na execução do objeto deste instrumento.
- 26.4. A Contratada reconhecerá como seu débito líquido e certo, o valor que for apurado em Execução de Sentença em Processo Trabalhista, ajuizado por seu ex-empregado, ou no valor que for ajustado entre a Mútua e o reclamante, na hipótese de acordo efetuado nos Autos do Processo Trabalhista.
- 26.5. A inadimplência da Contratada, relativa aos encargos indicados no caput desta cláusula, não transfere automaticamente a responsabilidade por seu pagamento a Mútua, nem poderá desonerar o objeto, razão pela qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Mútua.

27. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 27.1. As exigências, conforme o caso concreto, de habilitação jurídica, de regularidade fiscal, social e trabalhista e qualificação econômico- são as usuais para a generalidade do objeto, nos termos dos normativos internos da Mútua e artigos 66, 67, 68 e 69 da Lei nº 14.133/2021.
- 27.2. **Requisitos de Qualificação Técnica:**
- 27.2.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de **certidões ou atestados**, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 27.2.2. Comprovação de que está regularmente registrada e autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para a prestação dos serviços de telecomunicações, objeto da contratação.
- 27.3. **Proposta:**
- 27.3.1. No valor da proposta deverá estar incluso todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

28. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 28.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que:
- a) Der causa à inexecução parcial da contratação;
 - b) Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Mútua.
 - c) Der causa à inexecução total da contratação;
 - d) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução da contratação;
 - f) Praticar ato fraudulento na execução da contratação;
 - g) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - h) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 28.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 28.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial da contratação, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- 28.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima desta Contratação, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

28.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

28.2.4. **Multa:**

- a) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.
- b) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total da contratação, até o máximo de 2 % (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
 - b.1) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção da contratação por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- c) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do **subitem 28.1**, de 0,07 % a 2% do valor da contratação.
- d) Compensatória, para a inexecução total da contratação prevista na alínea “c” do **subitem 28.1**, de 0,07% a 2% do valor da contratação.
- e) Para infração descrita na alínea “b” do **subitem 28.1**, a multa será de 0,08% a 2% do valor da contratação.
- f) Para infrações descritas na alínea “d” do **subitem 28.1**, a multa será de 0,07% a 2% do valor da contratação.
- g) Para a infração descrita na alínea “a” do **subitem 28.1**, a multa será de 0,07% a 2% do valor da contratação.

28.3. A aplicação de sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º).

28.4. Todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

28.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

28.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa do Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

28.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) A natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) As peculiaridades do caso concreto;
- c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) Os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

- 28.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
- 28.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste termo ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia. (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 28.10. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 28.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

29. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Termo de Referência foi elaborado pela Gerência de Tecnologia e Inovação da Mútua de Assistência dos Profissionais do Crea, na pessoa do colaborador a seguir identificado, em conformidade com a legislação específica e com a necessidade da Mútua.

Brasília, 19 de fevereiro de 2025.

Assinado Digitalmente
Carlos Luis da Silva
Analista de Atendimento e Suporte

Assinado Digitalmente
Jorge Luiz Rodrigues Cursino de Sena
Gerente de Tecnologia da Informação

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <https://ged.mutua.com.br/docflow/digitalSignChecker.jsf> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.



Código de verificação: RLD5-NMPM-BAQO-1WBH

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 04/04/2025 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- Carlos Luis da Silva - 19/02/2025 19:39:12 (Docflow)
- Jorge Luiz Rodrigues Cursino de Sena - 20/02/2025 14:23:50 (Docflow)