



Conselho Regional de Administração da Bahia

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do
profissional de Administração, contribuindo
com o desenvolvimento do país.



Assessoria da Diretoria
Avenida Tancredo Neves 999 - Ed. Metropolitano Alfa - 6º andar - Salas 601/602 e 401/402 - Bairro
Caminho das Árvores - Salvador-BA - CEP 41820-021
Telefone: (71) 3311-2562 - www.cra-ba.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 41/2024/CRA-BA

PROCESSO Nº 476901.003422/2024-17

TERMO DE REFERÊNCIA

ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto nos arts. 6º, XXIII, e 40, § 1º da Lei 14.133/2021; arts. 8º, I, II e 21, II, do Decreto 3.555/00; art. 14 do Decreto nº 10.024/19.

CONTRATAÇÃO DE BENS E/OU SERVIÇOS

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), (fixo-fixo e fixo-móvel) nas modalidades LOCAL (LL), LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN), LONGA DISTÂNCIA NACIONAL MÓVEL (VC-2 e VC-3) e LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI), a serem executados de forma contínua, nos termos abaixo especificados e demais condições e requisitos previstos neste Termo de Referência e Anexos que o integram:

	ITENS	QUANTIDADES
	Item 1: CUSTOS FIXOS, COBRADOS UMA ÚNICA VEZ Subitem 1.1: Instalação de Entroncamento IP para Canais SIPTRUN bidirecionais ;	01
	Item 2: ASSINATURAS - CUSTO FIXO MENSAL/ ANUAL Subitem 2.1: Assinatura – SIPTRUNK para 30 canais;	01

	Item 3: CUSTO VARIÁVEL ESTIMADO MENSAL Subitem 3.1: STFC modalidade Local (LL) – fixo-fixo ;	Ilimitado
	Subitem 3.2: STFC modalidade Local (LL) – fixo-móvel (VC-1); Subitem 3.3: STFC modalidade LDN – fixo-fixo; Subitem 3.4: STFC modalidade LDN – fixo-móvel (VC-2 e VC-3); Subitem 3.5: STFC modalidade (LDI) - fixo-fixo; Subitem 3.6: STFC modalidade (LDI) - fixo-móvel;	Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado

2. JUSTIFICATIVAS E MOTIVAÇÃO:

2.1. Este serviço é de suma importância ao CRA-BA, pois garante a operacionalidade dos serviços corporativo e Telefonia IP, além de dar suporte aos serviços internos e externos.

2.2. Considerando que os serviços de telefonia são essenciais ao funcionamento das atividades desempenhadas pela instituição, seja para as comunicações no âmbito do CRA-BA, seja entre outros agentes públicos e particulares de interesse da instituição.

2.3. Pretende-se, com essa contratação, a continuidade da prestação dos serviços, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a diminuição dos gastos deste Órgão.

2.4. A prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é realizada igualmente e de forma habitual por diversas empresas de telecomunicações autorizadas pela ANATEL, para prestar serviços nas modalidades LOCAL (LL), LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN), LONGA DISTÂNCIA NACIONAL MÓVEL (LDN) e LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI).

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO DE FORMA DETALHADA

3.1. Instalação de 1 Entroncamento IP para Canais SIP TRUNK bidirecionais – quantitativo de 30 canais;

3.2. Assinatura da faixa de ramais DDR, no quantitativo de 30 ramais

3.3. Portabilidade numérica (se necessário) para as faixas de ramais

3.4. STFC modalidade Local (LL) – fixo-fixo e fixo-móvel (VC-1), nas quantidades ilimitadas.

3.5. STFC modalidade Longa Distância Nacional – fixo-fixo (LDN - intrarregional e inter-regional), e fixo-móvel (VC-2 e VC-3), nas quantidades ilimitadas.

4. DEFINIÇÕES E CONCEITOS TÉCNICOS

4.1. Para efeito deste Termo de Referência, em se tratando de serviço fixo comutado (STFC), devem ser consideradas algumas definições importantes, tais quais:

- 4.2. **ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal;
- 4.3. **SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES** – entende-se por serviço de telecomunicações aquele que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional, dentro das regiões definidas no Plano Geral de Outorga;
- 4.4. **SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC** – definido no Plano Geral de Outorga como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e/ou de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- 4.5. **PRESTADORA DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)** – empresa outorgada/autorizada para prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional;
- 4.6. **LOCAL (LL)** – Ligação Local;
- 4.7. **LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN)** – Ligação de Longa Distância Nacional;
- 4.8. **LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI)** - Ligação de Longa Distância Internacional;
- 4.9. **DDR** – Discagem Direta a Ramal;
- 4.10. **ÁREA DE CONCESSÃO** – área geográfica delimitada pelo Ministério das Comunicações, na qual a Concessionária deve explorar o serviço, nos termos do contrato de concessão, observando a regulamentação pertinente;
- 4.11. **SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP**: entende-se como sendo o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo
- 4.12. **PERFIL DE TRÁFEGO** – assim entendido o quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência;
- 4.13. **PLANO DE SERVIÇO** – documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação;
- 4.14. **PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS** – entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no STFC/SMP;
- 4.15. **USUÁRIO** – pessoa que utiliza serviço telefônico fixo comutado independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço;
- 4.16. **PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS** – o documento de caráter informativo, contendo o detalhamento da composição de preços necessário à análise e comparação das propostas de prestação dos serviços;
- 4.17. **ÁREA LOCAL** - área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;
- 4.18. **CPCT** - Central Privativa de Comutação Telefônica;
- 4.19. **CSP** – Código de Seleção de Prestadora;
- 4.20. **DISTRIBUIDOR GERAL (DG)** - elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica, públicas e privadas, e às centrais de comutação do STFC;
- 4.21. **LINHA-TRONCO BIDIRECIONAL (TRN)** - enlace que interliga a central privativa de comutação telefônica – CPCT a uma central telefônica pública ou outros dispositivos da prestadora do

serviço de telefonia fixo comutado – STFC, utilizado tanto como para o tráfego de saída;

para o tráfego de entrada

4.22. **PLANO ALTERNATIVO DE SERVIÇOS** - entende-se aquele plano disponível a todos os usuários ou interessados do STFC, opcional ao plano básico de serviços, sendo a estrutura de preços definida pela prestadora visando à melhor adequação da prestação do serviço para o atendimento do mercado;

4.23. **PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR)** - ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante;

4.24. **REDE EXTERNA** - segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;

4.25. **REDE INTERNA DO ASSINANTE** - segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive;

4.26. **REGIÃO - DIVISÃO GEOGRÁFICA ESTABELECIDA NO PLANO GERAL DE OUTORGAS – PGO**, aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 02 de abril de 1998 (revogado) e atualmente normatizado pelo Decreto n.º 6.654, de 20/11/2008;

4.27. **SERVIÇO LOCAL** - aquele destinado à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma área local da prestação de serviços do STFC;

4.28. **SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA INTRA-REGIONAL** - modalidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, cujas chamadas são originadas e terminadas num mesmo setor ou entre setores de uma mesma região, definida pelo Plano Geral de Outorgas - PGO;

4.29. **SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA INTER-REGIONAL (NACIONAL)** - modalidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, cujas chamadas são originadas e terminadas entre regiões distintas, dentre aquelas definidas pelo Plano Geral de Outorgas – PGO;

4.30. **SETOR - subdivisão geográfica das Regiões (do STFC)**, constituídas de estados e/ou municípios, conforme definido no PGO, aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 02 de abril de 1998; revogado e atualmente normatizado pelo Decreto n.º 6.654, de 20/11/2008;

4.31. **TELEFONIA LOCAL** - é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma Área Local;

4.32. **SIP TRUNK** - É uma tecnologia que permite a conexão de várias linhas telefônicas em um único hardware, através da tecnologia SIP. O SIP é um protocolo que permite a criação de conexões em tempo real entre telefones, tornando possível o VoIP. O **trunking** é o processo de unir as linhas telefônicas para que se conectem de forma funcional. O SIP Trunk permite um melhor gerenciamento de ligações e a realização de chamadas de alta qualidade, mesmo em períodos de maior movimento.

4.33. **QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA** - corresponde à estimativa anual de utilização dos serviços telefonia fixa comutada (STFC) e demais serviços correlatos;

4.34. **VALOR UNITÁRIO MÉDIO** - média das tarifas praticadas no mercado, apurada através de pesquisa de preço, corresponde ao valor máximo admitido nas propostas;

4.35. **VALOR ANUAL ESTIMADO** - multiplicação dos valores dos campos “Quantidade anual estimada” e “Valor unitário médio”;

4.36. **PACOTE INTRAGRUPO NACIONAL** - valor fixo mensal cobrado por acesso habilitado para isentar chamadas originadas e terminadas em território nacional (por STFC/SMP), entre telefones fixos/móveis da mesma operadora e contratados pelo mesmo CNPJ, não havendo nenhum tipo de tarifação adicional tal como LL, LDN, VC1, VC2, VC3, AD1, AD2, DSL1, DSL2 ou quaisquer outros acréscimos;

4.37. **VC1** - chamadas fixo-móvel, móvel-fixo e móvel-móvel, originadas e terminadas na área de mobilidade do assinante;

4.38. **VC2** - chamadas fixo-móvel, móvel-fixo e móvel-móvel, interurbanas, se o primeiro dígito do

DDD dos dois telefones da chamada for igual e o segundo diferente;

4.39. **VC3** - chamadas fixo-móvel, móvel-fixo e móvel-móvel, interurbanas, se o primeiro dígito do DDD dos dois telefones da chamada for diferente;

4.40. **ASSINANTE** - pessoa física ou jurídica que firma contrato com uma operadora, para prestação de serviços de telecomunicações;

4.41. **OPERADORA** - empresa ou conglomerado (holding) de empresas autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para prestação de serviços de telefonia em uma ou mais áreas de concessão;

4.42. **ÁREA DE MOBILIDADE** - área geográfica considerada como referência para a aplicação dos itens dos Planos de Serviço "Adicional por Chamada" e "Deslocamento", isto é, é a região onde o usuário utiliza o celular sem a necessidade de pagar custos adicionais de comunicação (SMP);

4.43. **REDE DA OPERADORA** - área geográfica atendida por determinada operadora, ou seja, é o somatório das áreas de concessão da operadora (SMP).

5. DA PORTABILIDADE NUMÉRICA

5.1. Caso a Contratada não seja a mesma prestadora dos serviços para telefonia fixa do contrato anterior, caberá à contratada solicitar a portabilidade dos atuais números telefônicos, em conformidade com a Resolução ANATEL nº 754, de 12/08/2022.

5.2. Conforme estabelecido pela ANATEL, a portabilidade deverá ser efetivada em prazo não superior a 3 (três) dias úteis, contados a partir da autorização ou convocação da contratante.

5.3. Para a efetivação da portabilidade será aceito, pela CONTRATANTE, a indisponibilidade da respectiva linha por até (02) duas horas, conforme estabelece as normas da ANATEL.

5.4. Todos os telefones atualmente em uso pelo CRA-BA deverão ser migrados para a empresa contratada os números vinculados ao PABX (faixa DDR), relativos ao STFC;

5.5. A data e horário da portabilidade deverá ser comunicada à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 dias;

5.6. A data e horário da portabilidade quando possível deverá ser realizada em horário fora do expediente do CRA-BA ou em final de semana a critério da Contratada;

6. CONDIÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA EFEITO DE CONTRATAÇÃO:

6.1. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada;

6.2. A obtenção do sinal de discar, em cada período de maior movimento, deverá ser de no máximo 03 (três) segundos, em 98% dos casos;

6.3. As tentativas de originar chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 4% (quatro por cento) dos casos;

6.4. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações.

6.5. *As chamadas deveram trafegar nos dois IPS do contratante de forma contingência para eventual queda em dos links do CRA-BA.*

7.1. SERVIÇOS OFERTADOS

7.2. A contratada deverá estar apta a disponibilizar os seguintes serviços:

7.3. Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) LOCAL (LL), – fixo-fixo e fixo-móvel, LONGA DISTÂNCIA (LDN) – fixo-fixo e fixo-móvel, LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI) – fixo-fixo e fixo-móvel, serviços de portabilidade numérica e DDR, que podem ser adquiridos em quantitativos que serão definidos conforme a necessidade, no decorrer do contrato, até o máximo definido na especificação do objeto;

7.4. Ligações a cobrar no STFC, inicialmente deverão estar desbloqueadas, sem custos, para que seja realizado seu bloqueio/desbloqueio por meio da CPCT deste Tribunal;

7.5. Poderá ser ofertado Pacote Intragrupo Nacional, ou seja, valor fixo mensal cobrado por acesso habilitado para isentar chamadas originadas e terminadas em território nacional, para telefones fixos e móveis da mesma operadora, e contratados pelo mesmo CNPJ, não havendo nenhum tipo de tarifação adicional tal como VC1, VC2, VC3, LDN (intrarregional e extrarregional).

8. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

8.1. Deverá ser prestado suporte técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos, na central da concessionária local de telefonia fixa ou nos equipamentos de conexão fornecidos pela contratada e instalados nas dependências físicas deste Tribunal.

8.2. A empresa contratada deverá oferecer suporte técnico gratuito por telefone ou correio eletrônico, para dúvidas e solução de problemas;

8.3. A prestação de assistência técnica nas dependências do Contratante deverá ser feita pela própria Contratada ou por técnicos comprovadamente credenciados por esta;

8.4. Havendo alguma eventual paralisação do serviço, a empresa contratada se compromete a realizar as correções necessárias à reativação dos serviços. Entende-se por reativação dos serviços, a série de procedimentos destinados a recolocar estes serviços em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de equipamentos, materiais e ajustes ou reparos nos equipamentos da empresa contratada;

8.5. O prazo máximo para término do atendimento deverá ser de até 12 (doze) horas contados a partir da abertura do chamado técnico;

8.6. Em ano eleitoral, durante os meses de abril a novembro, o prazo máximo para término do atendimento deverá ser de até 06 (seis) horas, contados a partir da abertura do chamado técnico;

8.6. Entende-se por início do atendimento a hora da abertura do chamado por telefone, correio eletrônico, ou qualquer outro meio de abertura do chamado;

8.7. Entende-se por término do atendimento o momento a partir do qual o serviço estiver disponível, em perfeitas condições de funcionamento, atestado e entregue ao responsável da Contratante para acompanhamento do atendimento;

8.8. A contratada deverá manter um telefone **(0800) gratuito, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia**, para a solicitação de serviços e/ou reparos e quaisquer outras solicitações previstas;

8.9. Quando da solicitação de atendimento pelo telefone (0800), a empresa contratada fornecerá à Contratante, para fins de acompanhamento do chamado técnico, as seguintes informações:

- 8.10. Protocolo de abertura do chamado técnico; Tempo estimado para resolução do problema;
- 8.11. Técnico responsável pelo atendimento e número do telefone do mesmo;
- 8.12. Após a conclusão do atendimento, a empresa contratada deverá apresentar um relatório de assistência técnica para cada atendimento feito, tenha sido nas dependências do Contratante ou nas instalações da própria Contratada, contendo data, hora de chamada, início e término do atendimento, identificação do problema, as providências adotadas e as informações pertinentes, para acompanhamento e controle da execução do Contrato;
- 8.13. A empresa contratada deverá atender à solicitação de serviços de mudança de endereço em até 7 (sete) dias, contados a partir de sua solicitação, dentro de sua área de atuação, onde o valor cobrado deverá ser o mesmo do plano básico.
- 8.14. Face às necessidades operacionais da Contratante, o dia indicado para os serviços de assistência técnica poderá ser dia não útil;
- 8.15. A empresa contratada deverá manter a qualidade e operacionalidade dos circuitos, conforme especificações estabelecidas pelo Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, na forma do anexo à Resolução ANATEL nº 605, de 26/12/2012; bem como segundo dispõe a Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, e alterações posteriores que “Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)” e demais regulamentos, resoluções e normas da ANATEL.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- 9.1. A CONTRATADA deverá apresentar comprovação de que está autorizada pela ANATEL a prestar os serviços de STFC, conforme as resoluções aplicáveis, mediante apresentação do Contrato de Concessão ou do Termo de Autorização.
- 9.2. A Proponente deverá apresentar atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a prestação e o fornecimento de serviços em telefonia compatíveis com o objeto constante deste Termo de Referência, conforme características exigidas.
- 9.3. Considerar-se-á compatível o atestado que comprove a porcentagem de fornecimento de, no mínimo, 50% dos quantitativos estabelecidos para os itens 1 e 2 (são parcelas relevantes), conforme o §2º do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.
- 9.4. Admitir-se-á o somatório de atestados, porém, os períodos concomitantes serão computados uma única vez..
- 9.5. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.
- 9.6. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante, número do contato e informar o contrato de referência contendo número, vigência.
- 9.7. O CRA-BA se reserva o direito de realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados, podendo requisitar cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

10. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA:

- 10.1. A Habilitação Jurídica e as Regularidades Jurídica, Fiscal e Econômico-Financeira serão exigidas de acordo com os arts. 68 e 69 da Lei nº 14.133/2021 e legislação correlata, como condição prévia para celebração do contrato, observada a estrutura jurídica da proponente, podendo ser comprovados por meio de consulta ao SICAF, preferencialmente.

11. DESCRIÇÃO DA EXECUÇÃO DO OBJETO:

- 11.1. LOCAL E HORÁRIO DE ENTREGA DOS BENS OU DA EXECUÇÃO DA OBRA OU DOS SERVIÇOS:
- 11.2. LOCAL: Os Entroncamentos SIPTRUNK, deverá ser entregue, instalado e configurado (se for o caso) na Sede do Conselho Regional de Administração da Bahia – Avenida Caminho das Árvores, nº 999 Edf. Metropolitano Alfa 6º Andar, conforme indicado na ordem de serviço respectiva. O horário de realização dos serviços deverá ser previamente agendado, pelo telefone número: (71) 3311-2583.
- 11.3. Ficará a cargo da Contratada, caso seja necessário, as intervenções necessárias para a efetiva instalação da infraestrutura, tais como links e outros, inclusive em ambientes de terceiros, visando não comprometer a segurança e garantia física dos equipamentos do CPD do CRA-BA, bem como a integridade dos da Instituição.
- 11.4. **Advertência.**
- 11.5. Multa de mora de um décimo por cento calculada sobre o valor deste CONTRATO, por dia de atraso injustificado no cumprimento do prazo de entrega do objeto.
- 11.6. Multa de um décimo por cento sobre o valor deste CONTRATO, por dia de atraso injustificado no cumprimento do prazo de reapresentação do material rejeitado, após esgotado o prazo fixado para substituição, correção ou reparação; e Multa de dez por cento sobre o valor deste CONTRATO, em caso de rescisão causada por ação ou omissão injustificada da CONTRATADA.
- 11.7. Ficará suspensa, tecnicamente, de participar em licitação, impedida de contratar com a União e descredenciada no SICAF, por prazo não superior a cinco anos.
- 11.8. Será declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto pendurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a União pelos prejuízos resultantes após decorrido o prazo da sanção aplicada.
- 11.9. Ensejar o retardamento da execução do objeto da CONTRATO.
- 11.10. Não mantiver a proposta.
- 11.11. Falhar ou fraudar na execução do CONTRATO.
- 11.12. Comportar-se de modo inidôneo.
- 11.13. Fizer declaração falsa; ou
- 11.14. Cometer fraude fiscal.
- 11.15. As multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais sanções, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data em que tomar ciência.
- 11.16. Para efeito de aplicação de multa, o valor do CONTRATO será apurado deduzindo-se dele o valor das entregas aceitas.
- 11.17. A aplicação das sanções previstas neste CONTRATO não exclui a possibilidade da responsabilidade civil da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração Pública.

12. PRAZO DE ENTREGA DOS BENS OU DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. A execução dos serviços será iniciada após a emissão da Ordem de Serviço.
- 12.2. 10.2. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias, verificação de conformidade das especificações e funcionamento do serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do recebimento da Ordem de Serviço.
- 12.3. 10.3. A efetiva interligação com os equipamentos do CRA-BA será realizada em comum acordo entre as partes, para que não haja descontinuidade dos serviços ora em operação.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 13.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento dos serviços contratados.

- 13.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada durante o prazo de vigência do Contrato;
- 13.3. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências do CRA-BA, para execução dos serviços contratados, e que somente será assegurado se estiverem devidamente identificados.
- 13.4. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços, diligenciando nos casos que exigem providências corretivas.
- 13.5. Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado da Contratada que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 13.6. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo CRA-BA, não devem ser interrompidos.
- 13.7. Verificar, nos prazos fixados, a conformidade dos serviços recebidos com as especificações e condições constantes da Proposta da Contratada e do Contrato, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- 13.8. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais operadoras objeto do contrato, de forma a garantir que continuem a ser os mais vantajosos para o CRA-BA.
- 13.9. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão das contas telefônicas.
- 13.10. Tornar disponível, no que lhe couber, as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso.
- 13.11. Relacionar as dependências das instalações físicas, bem como os bens de sua propriedade que serão disponibilizados para a execução dos serviços, quando for o caso, com a indicação do respectivo estado de conservação, se for o caso.
- 13.12. Controlar as ligações realizadas e documentar as ocorrências ocorridas;
- 13.13. Efetuar os chamados de atendimento técnico e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes deste Termo de Referência e das normas da ANATEL aplicáveis aos serviços contratados.
- 13.14. Efetuar o pagamento à Contratada, no valor resultante da execução dos serviços, consoante as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato, desde que não haja pendência de ordem contratual ou legal, exigindo a apresentação de Nota Fiscal e o atendimento de providências necessárias ao fiel desempenho das obrigações contratuais.
- 13.15. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.
- 13.16. Notificar a Contratada, por escrito, do descumprimento contratual e da aplicação de eventual penalidade, nos termos do Contrato, quando for o caso.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. Sem prejuízo de outras obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato e, em especial, na Lei nº 14.133/2021, a Contratada deverá cumprir todas as obrigações referentes à prestação dos serviços, conforme disposto neste Termo de Referência e em sua Proposta, em especial, com relação aos prazos de atendimento, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa, perfeita e regular execução do objeto, e, ainda:
- 14.2. Nomear obrigatoriamente, um preposto ou consultor à frente dos serviços, com poderes de decisão e que deverá estar apto a prestar todas as informações que se fizerem necessárias, com relação à execução contratual.
- 14.3. Instalar e fornecer, conforme o caso, os serviços contratados nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no Contrato, de modo a não haver descontinuidade dos serviços em andamento;
- 14.4. Prestar o serviço, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do Contrato, ressalvados os casos de interrupções devidamente avisados e justificados;

- 14.5. Manter os números das linhas atuais (faixa de ramais DDR), por meio da portabilidade numérica, conforme resoluções da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que estão informados.
- 14.6. As chamadas deveram trafegar nos dois IPS do contratante de forma contingência para eventual queda em dos links do CRA-BA.
- 14.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal ou distrital, bem, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por decretos e por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, inclusive quanto aos preços oferecidos em sua proposta.
- 14.8. Assegurar o repasse de todos os descontos e ofertas pecuniárias, vantagens e preços que estejam sendo oferecidos ao público em geral, durante a vigência do Contrato, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados na proposta vencedora.
- 14.9. Sanar, até as 6 horas do primeiro dia de expediente do CONTRATANTE, subsequente à solicitação, ocorrências que impliquem na interrupção total dos serviços;
- 14.10. Reparar em até 12 (doze) horas, após a solicitação, os defeitos ou falhas na prestação dos serviços que não impliquem em sua interrupção, mas que comprometam sua qualidade;
- 14.11. Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis;
- 14.12. Comunicar com antecedência mínima de 48 horas quaisquer situações que implicaram em deficiências na prestação dos serviços, exceto interrupções;
- 14.13. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da manutenção dos equipamentos, cuja instalação se faça necessária para a prestação dos serviços;
- 14.14. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços de modo a obter uma operação correta, regular e eficaz;
- 14.15. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CRA-BA, atendendo de imediato as reclamações através de um preposto ou consultor designado por ocasião da celebração do Contrato para acompanhamento do objeto licitado, em até 48 (quarenta e oito) horas, a contar da solicitação técnica;
- 14.16. Demonstrar, sempre que solicitado pelo CRA-BA a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão das faturas de conta telefônica;
- 14.17. Fornecer número telefônico para registro de reclamações sobre o funcionamento do serviço, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia e os 7 (sete) dias da semana.
- 14.18. Responder pelos danos causados diretamente ao CRA-BA ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não imputando essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo CRA-BA.
- 14.19. Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 14.20. Manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para a qualificação, na contratação direta, nos termos do inciso XVI do artigo 92 da Lei nº 14.133/2021.
- 14.21. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que ocorridas nas unidades do CRA-BA.
- 14.22. Arcar com todos os ônus e despesas necessários à completa execução dos serviços, até a conexão com a central do CONTRATANTE, seja por canais SIP seja por troncos E1.
- 14.23. Responder, única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais, encargos previdenciários e sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CRA-BA.
- 14.24. Garantir a manutenção da qualidade da prestação de serviços, sem solução de continuidade ou redução do padrão inicial, mesmo quando ocorra elevação da demanda por aumento de linhas ou instalação de novos serviços.
- 14.25. Sob nenhuma hipótese contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal do CRA-BA durante a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

- 14.26. Aceitar, durante a vigência do Contrato, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato (art. 125 da Lei nº 14.133/2021).
- 14.27. Não transferir a outros o objeto deste Termo de Referência, exceto nos casos de subcontratação parcial, desde que devidamente autorizados pelo CRA-BA.
- 14.28. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- 14.29. Não promover a publicidade de seus serviços usando o objeto deste Termo de Referência, salvo se expressamente autorizada pelo CRA-BA.
- 14.30. Cumprir, às suas expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.

15. LGPD

- 15.1. Sigilo e a inviolabilidade dos serviços contratados, através das comunicações feitas por meio das ligações contratadas e de dados processados, inclusive documentação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 13.2. A Contratada deverá observar a LGPD (Lei nº 13.709/2018). Deverá, outrossim, disponibilizar em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente, em sítio eletrônico as informações referentes ao encarregado responsável para a proteção de dados em relação ao objeto deste Termo de Referência, nos termos do art. 41 da LGPD.

Joel Silva Gomes

Assessor de Desenvolvimento de Tecnologia da Segurança da Informação



Documento assinado eletronicamente por **Joel Silva Gomes, Assessor(a) de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação**, em 03/09/2024, às 10:03, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **2822278** e o código CRC **65FABBE3**.