



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA

TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 17/2026
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 21/2026

1. OBJETO

1.1. O objeto da presente demanda é a contratação de serviço contínuo de acesso à Internet dedicada, por meio de dois links dedicados, sendo um link principal e um link redundante, com fornecimento de endereços IP públicos fixos, banda simétrica, tecnologia de transmissão por fibra óptica, nível de disponibilidade mínima mensal de 99,5% (SLA) e suporte técnico especializado 24x7, pelo prazo de 12 (doze) meses, para atender às necessidades do Conselho Regional dos Representantes Comerciais – Core-BA, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE MEDIDA	MESES	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
01	01	Serviço de locação de link principal , de internet dedicada (IP Fixo, com no mínimo, 02 (dois) IPs válidos, Full Duplex e com velocidades simétricas de 200 Mbps . Distribuição por Fibra Ótica . Acesso à Internet Via Cabo, incluindo monitoramento proativo, manutenção e solução de mitigação de ataque DoS (Denial of Service) e D D o S (Distributed Denial of Service).	26484	LINK / MBPS	12	R\$ 1.798,80	R\$ 21.585,60
02	01	Serviço de locação de link redundante, de internet dedicada (IP Fixo, com no mínimo, 02 (dois) IPs válidos, Full Duplex e com velocidades	26484	LINK/MBPS	12	R\$ 999,00	R\$ 11.988,00



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

		simétricas de 100 Mbps . Distribuição por Fibra Ótica. Acesso à Internet Via Cabo, incluindo monitoramento proativo, manutenção e solução de mitigação de ataque DoS (Denial of Service) e D D o S (Distributed Denial of Service).					
						TOTAL	R\$ 33.573,60

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista a necessidade permanente de conectividade para a execução das atividades institucionais do órgão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, em razão da continuidade do serviço, da previsibilidade orçamentária e da redução de custos administrativos decorrentes de contratações frequentes.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir conectividade estável, segura e redundante para a sede do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia – Core-BA, condição indispensável para a continuidade das atividades administrativas, institucionais e estratégicas do órgão. As atividades do Core-BA dependem de forma direta e contínua do acesso à Internet para utilização de sistemas corporativos, realização de reuniões virtuais, comunicação institucional, atendimento aos representantes comerciais e execução de rotinas administrativas essenciais. Interrupções ou instabilidades na conectividade impactam negativamente a prestação do serviço público e a eficiência administrativa. Observa-se, ainda, o crescimento da demanda por conectividade, decorrente do aumento do número de usuários, da ampliação do uso de soluções digitais, da integração de sistemas e da intensificação do tráfego de dados e videoconferências, o que exige infraestrutura mais robusta, com maior capacidade e mecanismos efetivos de redundância. Diante desse cenário, a contratação de dois links dedicados de Internet, sendo um link principal e um link redundante, com capacidades distintas e características técnicas adequadas, apresenta-se como solução necessária para mitigar riscos de indisponibilidade,



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

assegurar alta disponibilidade dos serviços de TIC e garantir a continuidade do serviço público, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anuais.

2.3. O objeto da contratação está alinhado às diretrizes da Estratégia de Governo Digital vigente e é compatível com o planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Regional dos Representantes Comerciais – Core-BA, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, ao contribuir para a continuidade dos serviços digitais, a modernização da infraestrutura tecnológica e a eficiência na prestação dos serviços institucionais.

2.4. A presente contratação refere-se à prestação de serviço de infraestrutura de conectividade, não envolvendo oferta de serviços públicos digitais passíveis de integração à plataforma Gov.br.

2.5. Os serviços serão prestados a sede atualmente localizada no Condomínio Mundo Plaza - 13º andar, Av. Tancredo Neves, 620 - SALA 1320 - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-020.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 A solução proposta consiste na contratação de serviço contínuo de acesso à Internet dedicada, por meio de dois links distintos, sendo um link principal e um link redundante, ambos com banda simétrica, tecnologia de transmissão por fibra óptica, fornecimento de endereços IP públicos fixos, nível de disponibilidade mínima mensal de 99,5% (SLA) e suporte técnico especializado em regime 24x7. A solução foi concebida considerando todo o ciclo de vida do objeto, abrangendo as etapas de implantação, operação, manutenção, suporte técnico, eventual ampliação de capacidade e encerramento contratual, de modo a assegurar a continuidade dos serviços de tecnologia da informação e comunicação do órgão ao longo da vigência contratual.

3.2. A fase de implantação compreende a disponibilização da infraestrutura necessária à prestação do serviço, incluindo a ativação dos links dedicados, configuração dos equipamentos de acesso e integração com a infraestrutura de rede existente no órgão. A implantação deverá ocorrer de forma planejada, com acompanhamento da equipe técnica do Core-BA, de modo a evitar impactos nas atividades em curso.

3.3 Durante a fase de operação, a contratada será responsável pela prestação contínua do serviço, assegurando o atendimento aos níveis de serviço contratados, o monitoramento proativo da conectividade, a manutenção preventiva e corretiva e o atendimento a incidentes por meio de suporte técnico especializado disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A solução contempla mecanismos de redundância que permitem a mitigação de riscos de indisponibilidade, assegurando maior resiliência da infraestrutura de conectividade e continuidade das atividades institucionais do órgão.

3.4. A solução contratada permite evolução e escalabilidade ao longo de seu ciclo de vida, possibilitando, quando necessário e de acordo com o interesse da Administração, a ampliação da capacidade de banda, sem prejuízo da continuidade dos serviços, observadas as condições contratuais e a compatibilidade com a infraestrutura existente.

3.5. Ao final da vigência contratual, ou em caso de rescisão, a solução prevê a adoção de procedimentos que assegurem a transição adequada do serviço, de modo a evitar



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

descontinuidade da conectividade institucional. Em caso de mudança de sede durante a vigência do contrato, a contratada deverá realizar a transferência e reinstalação dos links sem ônus adicional para a Administração, conforme previsto neste Termo de Referência.

4 MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. Esta contratação será realizada por meio de Dispensa de Licitação, com fundamento no artigo 75, inciso II, da Lei 14.133/21, em função do seu valor, por intermédio do Sistema de Dispensa Eletrônica de Preços, cujo acesso é via Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras/pt-br/>).

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos técnicos:

5.1.1. O serviço deverá consistir no fornecimento de acesso à Internet dedicada, com banda simétrica (upload e download);

5.1.2. Deverão ser disponibilizados dois links distintos, sendo: I – um link principal com velocidade mínima de 200 Mbps; e II – um link redundante com velocidade mínima de 100 Mbps.;

5.1.3. Os links deverão utilizar tecnologia de transmissão por fibra óptica, garantindo estabilidade, desempenho e baixa latência.;

5.1.4. A contratada deverá fornecer, no mínimo, dois endereços IP públicos fixos por link.

5.1.5. O serviço deverá garantir nível de disponibilidade mínima mensal de 99,5% (Service Level Agreement –SLA).;

5.1.6. Deverá ser realizado monitoramento proativo da conectividade e dos enlaces contratados.

5.1.7. A solução deverá contemplar mecanismos de mitigação contra-ataques do tipo DoS (Denial of Service) e DDoS (Distributed Denial of Service).

5.1.8. O serviço deverá ser compatível com a infraestrutura de rede existente no órgão, incluindo integração com soluções de firewall e VPN segura.

5.1.9. O link redundante deverá ser fornecido por operadora distinta daquela responsável pelo link principal, utilizando infraestrutura física independente, inclusive com rotas externas distintas sempre que tecnicamente viável, de forma a garantir efetiva redundância e continuidade dos serviços em caso de falha da rede principal.

5.2. Requisitos de suporte e atendimento

5.2.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7).

5.2.2. O suporte deverá contemplar atendimento remoto e presencial, quando necessário, para solução de falhas, incidentes e indisponibilidades do serviço.

5.2.3. O atendimento deverá observar os prazos definidos no item 8.4 deste Termo de Referência.

5.3. Requisitos de continuidade e confiabilidade

5.3.1. A solução contratada deverá assegurar a continuidade dos serviços de conectividade do órgão, por meio da utilização de links dedicados e redundantes.

5.3.2. A contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva da solução, bem como pela adoção de boas práticas de gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

5.4. Escalabilidade da Solução



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

5.4.1. A solução deverá permitir a ampliação da capacidade de banda contratada, sempre que houver necessidade da Administração, observadas as condições contratuais e a compatibilidade técnica, sem prejuízo da continuidade dos serviços.

5.5. Requisitos de transferência e mudança de sede

5.5.1. Em caso de mudança de sede do órgão durante a vigência do contrato, a contratada deverá realizar todos os procedimentos necessários à transferência e reinstalação dos links dedicados, sem ônus adicional para a Administração, assegurando a continuidade da prestação do serviço.

5.6. Os requisitos acima são de acordo com a necessidade do Conselho, visando a contratação de serviço contínuo de acesso à Internet dedicada, por meio de dois links distintos, sendo um link principal e um link redundante, ambos com banda simétrica, tecnologia de transmissão por fibra óptica, fornecimento de endereços IP públicos fixos, nível de disponibilidade mínima mensal de 99,5% (SLA) e suporte técnico especializado em regime 24x7.

5.7. Sustentabilidade e impactos ambientais

5.7.1. A contratação de serviços de conectividade por meio de links dedicados de Internet não acarreta, em regra, impactos ambientais diretos relevantes, uma vez que não envolve atividades potencialmente poluidoras, consumo intensivo de recursos naturais ou geração significativa de resíduos.

5.7.2. Ainda assim, em observância aos princípios da sustentabilidade e da responsabilidade socioambiental que orientam as contratações públicas, a solução prioriza a utilização de tecnologia de transmissão por fibra óptica, reconhecida por sua maior eficiência energética, maior durabilidade e menor impacto ambiental quando comparada a outras tecnologias disponíveis no mercado.

5.7.3. A Contratada deverá observar integralmente a legislação ambiental aplicável durante a execução contratual, bem como adotar boas práticas relacionadas ao uso racional de recursos e à destinação ambientalmente adequada de equipamentos, componentes ou materiais eventualmente substituídos ao longo da vigência do contrato.

5.7.4. Conclui-se que a solução proposta é ambientalmente adequada e compatível com os critérios de sustentabilidade exigidos pela Administração Pública, não havendo óbices ambientais à sua contratação.

5.8. Subcontratação.

5.8.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual, admitindo-se a contratação de terceiros para atividades acessórias ou de apoio técnico, permanecendo a contratada integralmente responsável pela execução do objeto.

5.9. Garantia da Contratação.

5.9.1. Considerando a natureza do objeto a ser contratado, conclui-se pela desnecessidade de exigência de garantia contratual, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, por não se mostrar medida adequada ou proporcional às características e aos riscos inerentes à contratação pretendida.

5.10. Vistoria



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

5.10.1. A vistoria técnica prévia é facultativa aos licitantes e tem por finalidade permitir o pleno conhecimento das condições do local onde os serviços serão executados, bem como das características da infraestrutura existente.

5.10.2. A não realização da vistoria não poderá ser utilizada como justificativa para o descumprimento das obrigações contratuais ou para alegações posteriores de desconhecimento das condições necessárias à execução do objeto.

5.10.3. Caso o licitante opte pela realização da vistoria, esta deverá ser previamente agendada junto à Contratante, em data e horário a serem definidos, observadas as normas de segurança e acesso às dependências do órgão.

5.10.4. A vistoria não substitui nem dispensa o licitante da análise integral das informações e especificações constantes neste Termo de Referência.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

6.2. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis,

6.3. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Compete à Contratada prestar os serviços contratados em conformidade com as especificações técnicas, os níveis de serviço (SLA) e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

7.2. A Contratada deverá manter a infraestrutura necessária ao pleno funcionamento dos links dedicados, responsabilizando-se pela operação, monitoramento, manutenção preventiva e corretiva da solução.

7.3. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), assegurando atendimento tempestivo a falhas, incidentes e indisponibilidades.

7.4. É de responsabilidade da Contratada adotar medidas de segurança e mitigação de riscos, incluindo proteção contra-ataques do tipo DoS e DDoS, de modo a garantir a estabilidade e a confiabilidade do serviço.

7.5. Em caso de mudança de sede da Contratante durante a vigência do contrato, a Contratada deverá realizar os procedimentos necessários à transferência e reinstalação dos serviços, sem ônus adicional para a Administração.

7.6. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

7.7. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

7.8. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

7.9. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

7.10. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

8. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. Forma de execução dos serviços

8.1.1. A execução do objeto dar-se-á de forma contínua, mediante a prestação do serviço de acesso à Internet dedicada, por meio de dois links distintos, sendo um link principal e um link redundante, conforme especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

8.1.2. A contratada será responsável pela disponibilização, ativação e operação dos links dedicados, incluindo a instalação, configuração e integração com a infraestrutura de rede existente no órgão.

8.2. Implantação e início da operação

8.2.1. A implantação dos serviços compreenderá a ativação dos links contratados em até 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do contrato e ou qualquer instrumento equivalente e a realização dos testes necessários para validação da conectividade, desempenho e disponibilidade, com acompanhamento da área técnica do Core-BA.

8.2.2. O início da operação plena dos serviços ocorrerá após a conclusão dos testes e mediante emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo.

8.3. Operação, monitoramento e manutenção

8.3.1. Durante a vigência contratual, a contratada deverá assegurar a operação contínua dos serviços, com monitoramento proativo da conectividade e dos enlaces contratados

8.3.2. A contratada será responsável pela execução da manutenção preventiva e corretiva necessária à garantia da disponibilidade e do desempenho dos links dedicados, observados os níveis de serviço estabelecidos.

8.3.3. Para fins de aferição da disponibilidade mensal mínima de 99,5% (SLA), serão consideradas todas as interrupções ou degradações do serviço que impeçam ou comprometam significativamente a utilização da conectividade contratada.

8.3.4. Não serão computadas para fins de indisponibilidade as interrupções previamente programadas pela Contratada e formalmente autorizadas pela Contratante, desde que comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas fora do horário de expediente do órgão, salvo situações emergenciais devidamente justificadas.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

8.3.5. O descumprimento do nível mínimo de disponibilidade mensal estabelecido neste Termo de Referência poderá ensejar a aplicação de desconto proporcional na fatura do período correspondente, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento contratual.

Disponibilidade Mensal	Desconto
$\geq 99,5\%$	Sem desconto
99,0% a 99,49%	5% da mensalidade
98,0% a 98,99%	10% da mensalidade
abaixo de 98,0%	20% da mensalidade

8.3.6. A apuração da indisponibilidade será realizada com base nos registros de monitoramento da Contratada, podendo ser confrontada com os registros da fiscalização da Contratante.

8.3.7. O índice de disponibilidade mensal será calculado pela seguinte fórmula:

Disponibilidade (%) = $[(\text{Tempo Total do Período} - \text{Tempo de Indisponibilidade}) \div \text{Tempo Total do Período}] \times 100$.

8.3.8. Para fins de cálculo, considerar-se-á como tempo total do período o número total de minutos do mês de referência.

8.4. Suporte técnico e atendimento a incidentes

8.4.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), para atendimento a incidentes, falhas e solicitações relacionadas aos serviços contratados.

Severidade	Atendimento	Solução
Crítica (link indisponível)	30 min	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Média	4 horas	24 horas
Baixa	8 horas	48 horas

8.4.2. O atendimento deverá observar procedimentos definidos, com registro, acompanhamento e solução dos chamados, garantindo a rastreabilidade e a transparência na gestão dos incidentes.

8.5. Continuidade do serviço e mitigação de riscos

8.5.1. O modelo de execução deverá assegurar a continuidade dos serviços de conectividade do órgão, por meio da utilização de links dedicados e redundantes, capazes de mitigar riscos de indisponibilidade decorrentes de falhas técnicas ou operacionais.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

8.5.2. A contratada deverá adotar medidas adequadas de segurança e mitigação de riscos, incluindo mecanismos de proteção contra-ataques do tipo DoS e DDoS.

8.6. Transferência e mudança de sede

8.6.1. Em caso de mudança de sede do órgão durante a vigência do contrato, a contratada deverá realizar os procedimentos necessários à transferência e reinstalação dos serviços, sem ônus adicional para a Contratante, assegurando a continuidade da prestação do serviço.

8.7. Mecanismos Formais de Comunicação

8.7.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I. Ordem de Serviço;
- II. Ata de Reunião;
- III. Ofício;
- IV. Sistema de abertura de chamados;
- V. E-mails e Cartas;

8.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

8.8.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

9. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

9.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

9.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.

9.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

9.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

9.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no Edital e seus anexos, e ocorrerá em até 10(dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

9.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

9.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

9.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

9.10.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

9.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

9.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

9.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

9.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

9.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

9.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

9.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

9.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

9.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

9.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

9.19. O fiscal administrativo do contrato, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

9.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

9.21. Cabe ao gestor do contrato:

9.21.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

9.21.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

9.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

9.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado,



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

9.21.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

9.21.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

9.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

9.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

9.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

9.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

9.22. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO

9.22.1. O recebimento provisório dos serviços será realizado pelo Fiscal Técnico do Contrato após a instalação, ativação e disponibilização dos links dedicados contratados, mediante verificação preliminar do atendimento às especificações técnicas previstas neste Termo de Referência.

9.22.2. O recebimento provisório terá por finalidade verificar a efetiva disponibilização dos serviços, sem prejuízo da posterior avaliação quanto ao desempenho, estabilidade, disponibilidade e conformidade integral da solução contratada.

9.22.3. A emissão do recebimento provisório não exime a Contratada da responsabilidade pela correção de falhas, defeitos, inconsistências ou inadequações eventualmente identificadas durante a execução contratual.

9.23. DO RECEBIMENTO DEFINITIVO

9.23.1. O recebimento definitivo será realizado pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do Contrato, após a homologação dos serviços e a comprovação do pleno funcionamento dos links contratados, observadas as especificações técnicas e os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

9.23.2. Para fins de recebimento definitivo, poderão ser realizados testes de conectividade, disponibilidade, desempenho, roteamento, redundância, fornecimento dos endereços IP públicos fixos e demais verificações julgadas necessárias pela Contratante.

9.23.3. Constatadas pendências ou desconformidades, a Contratada será formalmente notificada para promover as correções necessárias, ficando suspenso o recebimento definitivo até a completa regularização.

9.23.4. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil da Contratada pela solidez, qualidade, segurança e continuidade dos serviços prestados, nem sua responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

10 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Apêndice I - IMR.

10.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

10.2.1. não produziu os resultados acordados,

10.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

10.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Recebimento

10.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

10.5. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

10.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

10.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

10.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

10.9. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período de 30 (trinta) dias.

10.10. Ao final de cada período/evento de faturamento:

10.10.1. o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

10.11. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

10.12. O Contratado fica obrigado 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.

10.13. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

10.15. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

10.16. Quando a fiscalização for exercida por um único colaborador, o Termo Detalhado 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.

10.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, por colaborador ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

10.17.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

10.17.2. 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

10.17.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

10.17.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

10.18. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

10.19. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

10.20. 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.

11. DA LIQUIDAÇÃO

11.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

11.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I. O prazo de validade
- II. A data da emissão
- III. Os dados do contrato e do órgão contratante
- IV. O período respectivo de execução do contrato
- V. O valor a pagar e
- VI. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

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

11.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

11.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

11.6.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

11.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

11.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.9. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

11.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

12. DA FORMA DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado e ou boleto bancário.

12.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

12.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

12.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

12.4. O Contratado 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 tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

13. PRAZO DE PAGAMENTO

13.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

13.2. 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 IPCA de correção monetária.

14. DO REAJUSTE



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

14.1. Não haverá reajuste de preços durante a vigência deste contrato, salvo nas hipóteses previstas no art. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

14.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

14.4. 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).

14.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

14.9. A presente contratação NÃO permite as cessões de crédito.

15 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

15.1.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

15.1.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

15.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

- 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 do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 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.

15.3. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

15.3.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

15.3.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

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

15.4. Multa:

15.4.1 Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.

15.4.2. Moratória de 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

15.4.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

15.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

15.4.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

15.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

15.4.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 1% (um por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

15.4.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “ ”, de 1% a (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

15.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

15.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

15.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

15.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

15.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput 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.

15.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

15.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

15.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

15.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

15.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

15.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

15.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

15.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

15.12. 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.

15.13. 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 de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

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.

15.14. 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.

15.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

15.15. 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, de 2021.

15.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

15.17. O descumprimento do nível mínimo de disponibilidade mensal (SLA) de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), previsto neste Termo de Referência, sujeitará a Contratada à aplicação de glosa sobre o valor mensal da fatura, proporcional ao período de indisponibilidade apurado, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021.

15.17.1. A indisponibilidade será apurada com base nos registros de monitoramento da Contratada, podendo ser confrontada com os registros da fiscalização da Contratante.

15.17.2. Não serão considerados, para fins de cálculo da indisponibilidade, os períodos de manutenção programada previamente autorizados pela Contratante, desde que comunicados com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, bem como os eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados.

15.17.3. A reincidência no descumprimento do SLA poderá caracterizar inexecução parcial do contrato, sujeitando a Contratada às penalidades cabíveis previstas na legislação e no instrumento contratual.

16 DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

16.1. A contratação terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada por períodos iguais e sucessivos até o limite de 10 (dez) anos, desde que comprovada a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, atendendo aos artigos 105 a 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

17 DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

17.1. Caso haja vantajosidade, a critério da autoridade competente, é possível a sua prorrogação sucessiva até a vigência máxima decenal, desde que os preços contratados permaneçam vantajosos para a Administração, sendo permitida a negociação com o particular ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, conforme art. 107 da lei 14.133/2021.

18 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

18.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

18.1.1. Será vencedora a proposta com menor preço por item e habilitada, ou seja, em conformidade com o conjunto de informações e documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, dividida em: I - jurídica; II - técnica; III - fiscal, social e trabalhista; e IV - econômico-financeira.

18.2. Exigências de habilitação

18.2.1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

18.3. Habilitação jurídica

18.3.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

18.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

18.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

18.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

18.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

18.8. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

18.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

18.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

18.11. Habilitação fiscal, social e trabalhista

18.11.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

18.12. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

18.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

18.14. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

18.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

18.16. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

18.17. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

18.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

18.19. Qualificação Econômico-Financeira

18.19.1. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

18.20. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

18.21. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02(dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei,



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG)

superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

18.22. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

18.23. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

18.24. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

18.25. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

18.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

18.27. Qualificação Técnica

18.27.1 Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

18.27.2. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

18.27.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

18.27.3.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

18.27.3.2. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 03 (três) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

18.27.3.3. Os atestados deverão ser emitidos com objetos compatíveis com os da licitação: link dedicado e ou serviços de informática dessa natureza.

18.28.1. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

18.28.2. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

18.28.3. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

18.28.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

18.29. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

18.30. Disposições gerais sobre habilitação

18.30.1. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

18.31. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

18.32. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

18.33. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

18.34. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

19. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

19.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 33.573,60 (Trinta e três mil quinhentos e setenta e três reais e sessenta centavos), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

20. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1. Adequação orçamentária da contratação

20.1.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia no ano de 2026.

20.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação: Elemento de Despesas: 6.2.1.1.01.04.04.037 – Serviços de Internet

20.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Plano de Ação e Proposta Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

21.1. As partes comprometem-se a observar e cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como demais normas aplicáveis relativas à proteção e ao tratamento de dados pessoais eventualmente acessados, compartilhados ou tratados em decorrência da execução contratual.

21.2. A Contratada deverá utilizar eventuais dados pessoais a que tiver acesso exclusivamente para a execução do objeto contratado, vedada sua utilização para finalidade diversa, compartilhamento indevido ou qualquer forma de tratamento incompatível com as disposições legais vigentes.

21.3. A Contratada adotará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais e as informações tratadas em razão da contratação contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

21.4. Caso ocorra incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados pessoais, a Contratada deverá comunicar formalmente a Contratante, sem demora injustificada, prestando todas as informações necessárias para a adoção das providências cabíveis e para o atendimento das exigências legais e regulatórias.

21.5. A Contratada responderá integralmente pelos danos e prejuízos decorrentes de tratamento inadequado, irregular ou ilícito de dados pessoais realizado por seus empregados, prepostos ou terceiros por ela contratados, sem prejuízo das demais sanções administrativas, civis e legais cabíveis.

21.6. Encerrada a vigência contratual ou cessada a necessidade de tratamento dos dados pessoais eventualmente acessados em razão da execução do objeto, a Contratada deverá promover sua eliminação, anonimização ou devolução à Contratante, conforme o caso, observadas as hipóteses legais de retenção previstas na legislação aplicável.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**

21.7. Considerando a natureza do objeto contratado, consistente na prestação de serviços de conectividade e acesso à Internet, não se prevê, em regra, o tratamento de dados pessoais pela Contratada além daquele estritamente necessário à execução contratual, devendo qualquer tratamento eventualmente realizado observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, transparência e responsabilização previstos na LGPD.

21 FORO

21.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal - Seção Judiciária de Salvador - BA, para dirimir questões oriundas desta contratação.

22. CONTATOS

22.1. Setor de Aquisições e Contratos

E-mail: compras2@corebahia.org.br

Tel.: (71) 3342-2185 / 3342-2673 / 3241-1087 / 3241-0737

Sr. Alan Souza Mascarenhas

22.2. Auxiliar Administrativo

Tel.: (71) 3342-2185 / 3342-2673 / 3241-1087 / 3241-0737

E-mail: auxiliar.juridico1@corebahia.org.br

Sra. Karla Caribé

22.3. Gerente Administrativo

E-mail: coordenacaoadm@corebahia.org.br

Tel.: (71) 3342-2185 / 3342-2673 / 3241-1087 / 3241-0737

Dra. Livia Sedlmayer

23. DISPOSIÇÕES FINAIS

23.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Salvador, 30 de abril de 2026.

Arlen Victor Barreto Alves

Chefe do Setor de TI



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DA BAHIA
CORE-BA**



APÊNDICE I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. OBJETO

O presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR tem por finalidade estabelecer critérios objetivos de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA referentes ao fornecimento de serviço contínuo de acesso à Internet dedicada, por meio de dois links dedicados, sendo um principal e outro redundante, com fornecimento de endereços IP públicos fixos, banda simétrica, transmissão por fibra óptica, disponibilidade mínima mensal de 99,5% (SLA) e suporte técnico especializado 24x7, pelo prazo de 12 (doze) meses.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

O IMR visa assegurar a adequada execução contratual, mediante definição de indicadores de desempenho, níveis mínimos aceitáveis, forma de aferição e aplicação de glosas/descontos em caso de descumprimento.

FINALIDADE

O presente instrumento tem como objetivos:

- I. Garantir a continuidade e disponibilidade dos serviços de conectividade;
- II. Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- III. Estabelecer parâmetros mensuráveis de desempenho;
- IV. Vincular o pagamento mensal ao atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- V. Promover maior eficiência e segurança na execução contratual.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A fiscalização contratual realizará mensalmente a aferição dos serviços prestados, observando os indicadores definidos neste IMR.

A avaliação será realizada com base em:

- I. Relatórios técnicos da CONTRATADA;
- II. Ferramentas de monitoramento de rede;
- III. Registros de chamados técnicos;
- IV. Verificação da disponibilidade do serviço;
- V. Tempo de resposta e solução de incidentes.

Os resultados apurados servirão de base para aceite dos serviços e eventual aplicação de glosas.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1 Disponibilidade Mensal do Serviço (SLA)

Indicador	Meta Exigida	Forma de Aferição	Faixa de Aceitação
Disponibilidade mensal dos links	Mínimo de 99,5% ao mês	Monitoramento da rede e relatórios mensais	≥ 99,5%

Critério de Cálculo

A disponibilidade será calculada pela fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \frac{(\text{Tempo Total} - \text{Tempo de Indisponibilidade})}{\text{Tempo Total}} \times 100$$

Serão desconsideradas interrupções previamente programadas e autorizadas pela CONTRATANTE.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

4.2 Tempo de Atendimento Inicial

Indicador	Meta Exigida	Forma de Aferição
Atendimento inicial de chamados críticos	Até 30 minutos	Registro de abertura e início do atendimento

Consideram-se chamados críticos aqueles que ocasionem indisponibilidade total do link principal sem acionamento adequado do link redundante.

4.3 Tempo de Solução de Incidentes

Indicador	Meta Exigida	Forma de Aferição
Solução de incidentes críticos	Até 4 horas	Registro do chamado técnico

4.4 Funcionamento do Link Redundante

Indicador	Meta Exigida	Forma de Aferição
Comutação automática para link redundante	Funcionamento integral	Testes e monitoramento

O link redundante deverá operar adequadamente em caso de falha do link principal, garantindo continuidade mínima da conectividade.

4.5 Suporte Técnico Especializado

Indicador	Meta Exigida	Forma de Aferição
Disponibilidade do suporte técnico	24 horas por dia, 7 dias por semana	Registros de atendimento

5. CRITÉRIOS DE GLOSA

O descumprimento dos níveis mínimos de serviço implicará aplicação de glosas sobre o valor mensal da fatura, conforme tabela abaixo:

Ocorrência	Glosa Aplicável
Disponibilidade inferior a 99,5% até 98,5%	2% do valor mensal
Disponibilidade inferior a 98,5% até 97%	5% do valor mensal
Disponibilidade inferior a 97%	10% do valor mensal
Descumprimento do tempo de atendimento inicial	1% por ocorrência
Descumprimento do prazo de solução	2% por ocorrência
Falha no funcionamento do link redundante	5% por ocorrência



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA BAHIA CORE-BA

As glosas poderão ser cumulativas, limitadas a 20% do valor mensal contratado, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas na legislação e no contrato.

6. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

A fiscalização contratual será exercida por servidor designado pela CONTRATANTE, competindo-lhe:

- I. Acompanhar a execução dos serviços;
- II. Validar os relatórios mensais apresentados;
- III. Registrar ocorrências e falhas;
- IV. Solicitar correções;
- V. Emitir o aceite mensal dos serviços;
- VI. Aplicar as glosas cabíveis.

7. RELATÓRIOS MENSAIS

A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente relatório contendo, no mínimo:

- I. Percentual de disponibilidade dos links;
- II. Registro de indisponibilidades;
- III. Histórico de chamados técnicos;
- IV. Tempos de atendimento e solução;
- V. Informações sobre manutenção preventiva e corretiva;
- VI. Estatísticas de desempenho da conexão.

8. ACEITE DOS SERVIÇOS

O pagamento mensal ficará condicionado ao aceite da fiscalização contratual, após verificação do cumprimento dos níveis mínimos de desempenho estabelecidos neste IMR.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Instrumento de Medição de Resultado integra o Termo de Referência e o futuro instrumento contratual, servindo como mecanismo de avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados.

Os casos omissos serão resolvidos pela fiscalização contratual, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.