ANEXO II
TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 18/2026
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 22/2026

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de acesso à internet banda larga e telefonia fixa, por meio de link de fibra óptica compartilhado, com velocidade mínima de 400 Mbps (download) e upload mínimo correspondente a 50% da velocidade de download, sem limite de franquia de dados, incluindo fornecimento de equipamentos (ONU/Modem), disponibilização de linhas de telefonia fixa, portabilidade numérica (quando aplicável), suporte técnico e demais serviços necessários à instalação, configuração e funcionamento da solução, para atender às necessidades as Seccionais de Feira de Santana, Itabuna, Vitória da Conquista, Juazeiro e Barreiras do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia.

1.2. Quantitativos e especificações dos serviços

GRUPO 1 – SECCIONAL DE FEIRA DE SANTANA

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
01	01	Acesso à Internet - STFC (Banda Larga) - Internet banda larga, por meio de link de fibra óptica compartilhado, com velocidade mínima de 400 Mbps (download) e upload mínimo de 50% da velocidade de download, sem limite de franquia de dados, incluindo fornecimento de equipamentos (ONU/Modem) e suporte técnico.	26174	Mbps	12	R$ 119,50	R$ 1.434,00
02	01	Assinatura de Linha Analógica – Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC),	26182	Linha/Mês	12	R$ 40,00	R$ 480,00

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
		independentemente da tecnologia					
TOTAL FEIRA DE SANTANA						**R$ 159,50**	**R$ 1.914,00**

GRUPO 2 – SECCIONAL DE ITABUNA

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR UNITÁRIO MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
01	01	Acesso à Internet - STFC (Banda Larga) - Internet banda larga, por meio de link de fibra óptica compartilhado, com velocidade mínima de 400 Mbps (download) e upload mínimo de 50% da velocidade de download, sem limite de franquia de dados, incluindo fornecimento de equipamentos (ONU/Modem) e suporte técnico.	26174	Mbps	12	R$ 119,50	R$ 119,50	R$ 1.434,00
02	01	Assinatura de Linha Analógica – Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), independentemente da tecnologia	26182	Linha/Mês	12	R$ 40,00	R$ 40,00	R$ 480,00
TOTAL ITABUNA							**R$ 159,50**	**R$ 1.914,00**

GRUPO 3 – SECCIONAL DE VITÓRIA DA CONQUISTA

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR UNITÁRIO MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
01	01	Acesso à Internet - STFC (Banda Larga) - Internet banda larga, por meio de link de fibra óptica compartilhado, com velocidade mínima de 400 Mbps (download) e upload mínimo de 50% da velocidade de download, sem limite de franquia de dados, incluindo fornecimento de equipamentos (ONU/Modem) e suporte técnico.	26174	Mbps	12	R$ 119,50	R$ 119,50	R$ 1.434,00
02	01	Assinatura de Linha Analógica – Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), independentemente da tecnologia	26182	Linha/Mês	12	R$ 40,00	R$ 40,00	R$ 480,00
TOTAL VITÓRIA DA CONQUISTA							**R$ 159,50**	**R$ 1.914,00**

GRUPO 4 – SECCIONAL DE JUAZEIRO

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR UNITÁRIO MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
01	01	Acesso à Internet - STFC (Banda Larga) - Internet banda larga, por meio de link de fibra óptica compartilhado, com velocidade mínima de 400 Mbps (download) e	26174	Mbps	12	R$ 119,50	R$ 119,50	R$ 1.434,00

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR UNITÁRIO MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
		upload mínimo de 50% da velocidade de download, sem limite de franquia de dados, incluindo fornecimento de equipamentos (ONU/Modem) e suporte técnico.						
02	01	Assinatura de Linha Analógica – Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), independentemente da tecnologia	26182	Linha/Mês	12	R$ 40,00	R$ 40,00	R$ 480,00
TOTAL JUAZEIRO							**R$ 159,50**	**R$ 1.914,00**

GRUPO 5 – SECCIONAL DE BARREIRAS

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR UNITÁRIO MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
01	01	Acesso à Internet - STFC (Banda Larga) - Internet banda larga, por meio de link de fibra óptica compartilhado, com velocidade mínima de 400 Mbps (download) e upload mínimo de 50% da velocidade de download, sem limite de franquia de dados, incluindo fornecimento de equipamentos (ONU/Modem) e suporte técnico.	26174	Mbps	12	R$ 119,50	R$ 119,50	R$ 1.434,00
02	01	Assinatura de Linha Analógica – Prestação de	26182	Linha/Mês	12	R$ 40,00	R$ 40,00	R$ 480,00

ITEM	QTD	ESPECIFICAÇÕES CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	MESES	VALOR UNITÁRIO MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO
		Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), independentemente da tecnologia					
TOTAL BARREIRAS						**R$ 159,50**	**R$ 1.914,00**

1.2.1. Portabilidade dos Serviços: A CONTRATADA deverá assegurar, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, a portabilidade dos números telefônicos atualmente utilizados pelo CORE-BA, observadas as normas e procedimentos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

1.2.1.1. A portabilidade deverá ser realizada de forma planejada e coordenada, garantindo a continuidade dos serviços e minimizando eventuais impactos operacionais, sem interrupção ou prejuízo às atividades institucionais. Caberá à CONTRATADA adotar todas as providências técnicas, administrativas e operacionais necessárias à efetivação da portabilidade, incluindo o suporte durante todo o processo de migração, preservando integralmente a numeração atualmente utilizada pela CONTRATANTE.

1.2.2. Os serviços deverão ser prestados nas seguintes unidades do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia – CORE-BA:

a) Seccional de Feira de Santana
Av. João Durval Carneiro, nº 3665, Edifício Multiplace, Shopping Boulevard, 3º Andar, Sala 313, Coronel José Pinto, Feira de Santana/BA, CEP 44051-900.

b) Seccional de Itabuna
Av. Princesa Isabel, nº 395, Condomínio Itabuna Trade Center, 6º Andar, Sala 611, Bairro Banco Raso, Itabuna/BA, CEP 45607-291.

c) Seccional de Vitória da Conquista
Av. Juracy Magalhães, nº 3340-A, Edifício Multiplace Conquista Sul, Sala 204, Bairro Felícia, Vitória da Conquista/BA, CEP 45055-902.

d) Seccional de Juazeiro
Rua Minas Gerais, nº 46, Bairro Santo Antônio, Juazeiro/BA, CEP 48903-020.

e) Seccional de Barreiras
Rua Dr. Abílio Farias, nº 296, Edifício Danielle, Sala 207, Centro, Barreiras/BA, CEP 47800-030.

1.2.3. Mudança de endereço das unidades contratantes: Na hipótese de alteração do endereço da das unidades contratantes, durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá promover, mediante solicitação formal, a transferência dos serviços contratados para o novo

local, incluindo a realocação, configuração e reativação dos serviços de telecomunicações, observada a viabilidade técnica e a disponibilidade de cobertura na nova localidade.

1.2.3.1. A transferência dos serviços decorrente da mudança de endereço das unidades contratantes deverá ocorrer **sem ônus adicional** para a CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA adotar todas as providências técnicas, operacionais e administrativas necessárias à continuidade dos serviços nas novas instalações. Eventuais custos relacionados à transferência, reinstalação, configuração, ativação ou adequação da infraestrutura deverão estar contemplados nos preços contratados, não sendo admitida cobrança adicional à Administração Pública, ressalvadas hipóteses excepcionais devidamente justificadas e formalmente autorizadas pela CONTRATANTE, nos termos da legislação aplicável.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. 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

1.4. 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, nos termos do art. 6º, XV, da Lei nº 14.133/2021.

Justificativa para não aplicação de preferência/exclusividade às microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas

1.5. A presente contratação não adotará os benefícios de exclusividade previstos para Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas, nos termos dos arts. 47 e 49 da Lei Complementar nº 123/2006 e do art. 4º da Lei nº 14.133/2021, em razão das particularidades técnicas e operacionais do objeto a ser contratado.

1.6. Embora a contratação seja realizada de forma parcelada por município, contemplando os serviços de internet banda larga e telefonia fixa para cada Seccional do CORE-BA, conforme manifestação técnica do setor de Tecnologia da Informação, verificou-se que a execução do objeto demanda infraestrutura específica de telecomunicações, disponibilidade técnica local, suporte contínuo, estabilidade de conexão, baixa latência e capacidade operacional compatível com as necessidades institucionais da Autarquia.

1.7. A simples divisão do objeto em itens não afasta a necessidade de capacidade técnica e infraestrutura específica de telecomunicações, razão pela qual a aplicação da exclusividade prevista na LC nº 123/2006 poderia comprometer a competitividade e a obtenção da proposta mais vantajosa.

1.8. Destaca-se que o CORE-BA vem promovendo a migração gradual de seus sistemas e softwares institucionais para ambiente em nuvem, circunstância que exige conectividade estável, contínua e de alta performance para adequado funcionamento das plataformas utilizadas pelas Seccionais. A ausência de internet com qualidade e desempenho satisfatórios

compromete diretamente o acesso aos sistemas institucionais, o atendimento ao público, a comunicação administrativa e a execução das atividades finalísticas do Conselho.

1.9. Nesse contexto, a aplicação de exclusividade às ME/EPP poderá restringir a competitividade e reduzir a possibilidade de participação de empresas com capacidade técnica e infraestrutura adequadas à prestação dos serviços, especialmente em municípios onde há limitação de operadoras com cobertura, suporte técnico e estrutura compatíveis com as exigências do objeto.

1.10. O Tribunal de Contas da União – TCU possui entendimento consolidado no sentido de que os benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006 não possuem aplicação absoluta, podendo ser afastados quando houver justificativa técnica fundamentada demonstrando potencial prejuízo à vantajosidade, à competitividade ou à adequada execução contratual, conforme disposto, dentre outros, nos Acórdãos nº 2.471/2008 – Plenário e nº 1.214/2013 – Plenário.

1.11. O Tribunal de Contas da União possui entendimento consolidado no sentido de que o tratamento favorecido às ME/EPP não possui caráter absoluto, podendo ser afastado mediante justificativa técnica e econômica devidamente motivada pela Administração. Nesse sentido:

> "A aplicação dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006 não é automática, devendo a Administração justificar a inviabilidade da adoção da exclusividade quando ausentes fornecedores aptos ou quando houver prejuízo à competitividade e à obtenção da proposta mais vantajosa."
> Acórdão 1.214/2013 – Plenário – TCU.
> No mesmo sentido:
>
> "A restrição da disputa exclusivamente a micro e pequenas empresas deve observar a existência de mercado fornecedor compatível com as exigências da contratação, sob pena de comprometimento da competitividade e da economicidade."
> Acórdão 2.471/2008 – Plenário – TCU.

1.12. Dessa forma, considerando a natureza técnica do objeto, a necessidade de estabilidade e desempenho contínuo dos serviços de conectividade e telefonia, bem como a preservação da eficiência e continuidade dos serviços públicos prestados pelo CORE-BA, justifica-se a não aplicação de exclusividade às ME, EPP e equiparadas nesta contratação.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação tem por objetivo assegurar a continuidade, disponibilidade, estabilidade e eficiência dos serviços de telecomunicações utilizados pelas Seccionais do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia – CORE-BA, localizadas nos municípios de Feira de Santana, Itabuna, Vitória da Conquista, Juazeiro e Barreiras, mediante a prestação de serviços de acesso à internet banda larga por meio de link compartilhado em fibra óptica e disponibilização de assinatura de linha telefônica fixa analógica.

2.2. Os serviços de conectividade e telefonia constituem recursos essenciais para o funcionamento das atividades administrativas e institucionais desenvolvidas pelas Seccionais, sendo indispensáveis para utilização dos sistemas corporativos, acesso aos ambientes

eletrônicos de gestão, tramitação de documentos digitais, atendimento ao público, comunicação institucional, realização de consultas cadastrais, videoconferências, envio e recebimento de correspondências eletrônicas, bem como para interação com representantes comerciais, fornecedores, órgãos públicos e demais usuários dos serviços prestados pela Autarquia.

2.3. Atualmente, o CORE-BA vem promovendo a modernização de sua infraestrutura tecnológica, com a migração gradual de sistemas e aplicações para ambiente em nuvem (cloud computing), circunstância que amplia a dependência de conexões de internet estáveis, seguras e com desempenho compatível com as demandas institucionais. Nesse contexto, a indisponibilidade, instabilidade ou baixa qualidade dos serviços de telecomunicações pode ocasionar interrupções operacionais, prejuízos ao atendimento ao público, perda de produtividade e comprometimento da continuidade dos serviços públicos prestados pela entidade.

2.4. Embora as Seccionais possuam estrutura administrativa reduzida, composta em média por dois colaboradores por unidade, as atividades desempenhadas dependem integralmente da utilização de sistemas informatizados e plataformas digitais, tornando imprescindível a disponibilização de conexão de internet com elevada disponibilidade, baixa latência e capacidade suficiente para suportar o funcionamento simultâneo dos recursos tecnológicos utilizados pela Administração.

2.5. O Estudo Técnico Preliminar realizado demonstrou que a solução composta por internet banda larga via fibra óptica e telefonia fixa apresenta a melhor relação custo-benefício dentre as alternativas disponíveis no mercado, destacando-se pelos níveis de estabilidade, confiabilidade, desempenho e disponibilidade necessários ao adequado atendimento das necessidades institucionais do CORE-BA. A tecnologia em fibra óptica oferece vantagens significativas em relação a outras soluções, especialmente quanto à velocidade de transmissão de dados, estabilidade da conexão, menor suscetibilidade a interferências externas e melhor suporte às aplicações corporativas atualmente utilizadas pela Autarquia.

2.6. Em relação à telefonia fixa, verificou-se a necessidade de manutenção dos canais institucionais de comunicação das Seccionais, garantindo disponibilidade de números fixos para atendimento ao público, comunicação administrativa e relacionamento institucional. A assinatura de linha telefônica fixa continua sendo solução adequada para assegurar estabilidade, simplicidade operacional e continuidade dos serviços de comunicação das unidades.

2.7. A contratação também busca promover maior padronização dos serviços de telecomunicações utilizados pelas Seccionais do CORE-BA, possibilitando melhor gestão contratual, maior controle da execução dos serviços, otimização do suporte técnico e incremento da eficiência administrativa, em consonância com os princípios da economicidade, eficiência e governança previstos na Lei nº 14.133/2021.

2.8. O objeto encontra respaldo nos princípios do planejamento, eficiência, continuidade do serviço público, economicidade, interesse público e desenvolvimento nacional sustentável previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, bem como nas diretrizes estabelecidas pelo art. 18 do referido diploma legal, que impõe à Administração a adoção de medidas destinadas à identificação da solução mais adequada para atendimento de suas necessidades.

2.9. O Tribunal de Contas da União – TCU possui entendimento consolidado de que a Administração deve justificar tecnicamente suas contratações com base na efetiva necessidade administrativa, na avaliação das soluções disponíveis e na demonstração da vantajosidade da solução escolhida, em observância aos princípios da eficiência e da boa gestão dos recursos públicos. Da mesma forma, os modelos e listas de verificação da Advocacia-Geral da União – AGU recomendam que a motivação da contratação demonstre de forma objetiva a necessidade administrativa, os benefícios esperados e a adequação da solução selecionada.

2.10. Diante do exposto, a contratação pretendida mostra-se necessária, adequada e vantajosa para a Administração, constituindo medida indispensável para assegurar a continuidade das atividades institucionais das Seccionais do CORE-BA, garantir infraestrutura de telecomunicações compatível com as demandas atuais da Autarquia e proporcionar condições adequadas para o funcionamento dos sistemas e serviços utilizados no desempenho de suas competências legais e regimentais.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços de telecomunicações, compreendendo o fornecimento de acesso à internet banda larga por meio de link compartilhado em fibra óptica e serviço de telefonia fixa com assinatura de linha analógica (STFC), destinados ao atendimento das necessidades das Seccionais do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Bahia – CORE-BA, localizadas nos municípios de Feira de Santana, Itabuna, Vitória da Conquista, Juazeiro e Barreiras.

3.2. A solução deverá contemplar infraestrutura completa necessária ao funcionamento dos serviços contratados, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento dos equipamentos necessários em regime de comodato, bem como todos os serviços acessórios indispensáveis à plena execução contratual, sem ônus adicional para a Administração.

3.3. O serviço de acesso à internet deverá ser disponibilizado por meio de tecnologia de fibra óptica, utilizando link compartilhado com velocidade mínima de 400 Mbps para download e upload correspondente a, no mínimo, 50% da velocidade contratada, sem limitação de franquia de dados, garantindo disponibilidade mínima mensal de 99,5%, conforme Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

3.4. A solução deverá assegurar estabilidade, continuidade, baixa latência e desempenho adequado para suportar as atividades administrativas desenvolvidas pelas Seccionais, especialmente em razão da utilização de sistemas corporativos, plataformas digitais, serviços em nuvem, videoconferências, comunicação eletrônica institucional e demais ferramentas tecnológicas utilizadas pela Autarquia.

3.5. O serviço de telefonia fixa deverá contemplar assinatura de linha analógica individual, apta à realização e recebimento de chamadas locais, intraestaduais e interestaduais, incluindo, quando aplicável, a manutenção dos números atualmente utilizados pelas unidades mediante portabilidade numérica, garantindo continuidade da comunicação institucional e atendimento ao público.

3.6. A contratada deverá fornecer todos os equipamentos necessários à operacionalização da solução, tais como ONU, modem, roteadores, fontes de alimentação, cabeamento, conectores e demais acessórios indispensáveis ao adequado funcionamento dos serviços, responsabilizando-se integralmente pela instalação, ativação, configuração e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

3.6.1. Níveis Mínimos de Serviço (SLA)

A CONTRATADA deverá observar os seguintes níveis mínimos de serviço durante toda a vigência contratual:

Evento	SLA
Disponibilidade mensal dos serviços de internet e telefonia	Mínimo de 99,5% ao mês
Atendimento inicial de chamados críticos (indisponibilidade total dos serviços)	Até 30 minutos
Atendimento inicial de chamados não críticos	Até 4 horas úteis
Solução de incidentes críticos (indisponibilidade total da internet ou telefonia)	Até 8 horas
Solução de incidentes não críticos	Até 24 horas úteis
Disponibilização de suporte técnico	24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)
Instalação e ativação inicial dos serviços	Até 15 (quinze) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço ou instrumento equivalente
Portabilidade dos números telefônicos, quando aplicável	Conforme regulamentação e prazos estabelecidos pela ANATEL

3.6.2. Os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência serão aferidos por meio do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, integrante deste processo, podendo ensejar aplicação de glosas e demais medidas contratuais cabíveis em caso de descumprimento.

3.7. A solução deverá possuir compatibilidade com a infraestrutura tecnológica existente nas Seccionais do CORE-BA, garantindo integração adequada aos ambientes de rede institucional e pleno funcionamento dos equipamentos e sistemas atualmente utilizados pela Administração.

3.8. A prestação dos serviços deverá observar níveis mínimos de qualidade, disponibilidade e desempenho compatíveis com as necessidades institucionais do CORE-BA, assegurando atendimento técnico para registro e resolução de falhas, interrupções ou degradações dos serviços, de forma a minimizar impactos às atividades administrativas das unidades.

3.9. A solução foi definida após análise das alternativas disponíveis no mercado, considerando critérios de vantajosidade, viabilidade técnica, continuidade do serviço público, economicidade, eficiência administrativa e adequação às necessidades institucionais da Autarquia, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.

3.10. A contratação conjunta dos serviços de internet banda larga e telefonia fixa por Seccional mostra-se tecnicamente adequada e administrativamente vantajosa, permitindo maior integração da solução de telecomunicações, simplificação da gestão contratual, centralização do suporte técnico e otimização do acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

3.11. A solução proposta atende às necessidades atuais da Administração e apresenta compatibilidade com a expansão e modernização da infraestrutura tecnológica do CORE-BA, especialmente diante do processo de migração gradual dos sistemas institucionais para ambiente em nuvem, circunstância que exige conectividade estável, segura e de alto desempenho.

3.12. A contratação pretendida encontra-se alinhada aos princípios da eficiência, continuidade do serviço público, economicidade, planejamento, razoabilidade e interesse público, previstos na Lei nº 14.133/2021, mostrando-se adequada para atendimento das demandas operacionais e administrativas das Seccionais do CORE-BA.

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/**).

4.2. A contratação observará as disposições da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos técnicos:

5.1.1. O serviço deverá ser prestado por meio de rede de fibra óptica (FTTH, FTTB ou equivalente), em modalidade compartilhada (best effort), com capacidade técnica compatível com uso corporativo.

5.1.2. A solução deverá garantir velocidade mínima de 400 Mbps (quatrocentos megabits por segundo) para download e upload mínimo de 50% (cinquenta por cento) dessa velocidade.

5.1.3. O serviço deverá ser prestado sem limitação de franquia de dados, sendo vedada qualquer prática de redução de velocidade (throttling), bloqueio ou degradação do tráfego em razão do volume de uso.

5.1.4. A contratada deverá fornecer todos os equipamentos necessários à prestação do serviço (ONU, modem, roteador ou equivalentes), em regime de comodato, incluindo instalação, configuração e manutenção.

5.1.5. A solução deverá suportar adequadamente aplicações institucionais, tais como sistemas web, comunicação institucional e videoconferências, sem prejuízo de desempenho.

5.2. Requisitos de suporte e atendimento

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

5.2.2. O atendimento deverá ser realizado por meio de canais formais, tais como telefone, e-mail ou sistema de chamados, garantindo o registro e rastreabilidade das ocorrências.

5.2.3. O tempo máximo para início do atendimento aos chamados deverá ser de até 4 (quatro) horas.

5.2.4. O tempo máximo para resolução de incidentes deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas.

5.2.5. A contratada deverá disponibilizar informações sobre o status dos chamados sempre que solicitado pela contratante.

5.3. Requisitos de continuidade e confiabilidade

5.3.1. O serviço deverá operar de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

5.3.2. A contratada deverá assegurar disponibilidade mínima mensal de 99% (noventa e nove por cento), conforme critérios de SLA estabelecidos neste Termo de Referência.

5.3.3. A solução deverá apresentar níveis adequados de desempenho, incluindo baixa latência, jitter e perda de pacotes compatíveis com serviços de internet via fibra óptica.

5.3.4. A contratada deverá possuir infraestrutura e capacidade técnica que garantam a estabilidade da conexão e a rápida recuperação em caso de falhas.

5.3.5. Interrupções programadas deverão ser previamente comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, devendo ocorrer, preferencialmente, fora do horário comercial.

5.4. Assinatura de linha analógica individual

5.4.1. A contratação deverá contemplar a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), por meio de assinatura de linha analógica individual, devidamente autorizado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, destinado ao atendimento das necessidades das Seccionais do CORE-BA.

5.4.2. A solução deverá permitir a realização e recebimento de chamadas locais (municipais), longa distância intraestadual e interestadual (DDD), com disponibilidade contínua do serviço e qualidade compatível com os padrões estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

5.4.3. A contratada deverá disponibilizar infraestrutura, meios de transmissão, ativação da linha, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e todos os recursos necessários ao pleno funcionamento do serviço, sem ônus adicional para a Administração.

5.4.4. O serviço deverá ser compatível com aparelhos telefônicos convencionais e sistemas eventualmente existentes na unidade, incluindo equipamentos e dispositivos legados compatíveis com tecnologia analógica.

5.4.5. A contratação deverá prever, quando aplicável, a manutenção da numeração atualmente utilizada pelas Seccionais, mediante portabilidade numérica, sem interrupção significativa dos serviços.

5.4.6. A contratada deverá garantir suporte técnico em horário comercial, com atendimento para registro de falhas, interrupções ou instabilidades, observando prazo adequado para solução dos problemas identificados.

5.4.7. O serviço deverá possuir faturamento individualizado e detalhado, contendo informações suficientes para acompanhamento e fiscalização contratual pela Administração.

5.4.8. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com a Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), regulamentações expedidas pela ANATEL, Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis à contratação pública e aos serviços de telecomunicações.

5.5. Da Garantia da Contratação

5.5.1. 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.

5.6. Requisitos de transferência e mudança de sede

5.6.1. A contratada deverá assegurar a possibilidade de transferência do serviço para novo endereço, no âmbito do mesmo município ou região, mediante solicitação da contratante., sem ônus adicional para a Administração, assegurando a continuidade da prestação do serviço.

5.7. A contratada deverá garantir a manutenção das mesmas condições técnicas e de desempenho após a transferência.

5.8. Sustentabilidade e impactos ambientais

5.8.1. A presente contratação deverá observar os princípios e diretrizes de sustentabilidade ambiental previstos no art. 5º e no art. 11, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, promovendo a adoção de medidas que minimizem impactos ambientais decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações e utilização de equipamentos necessários à execução contratual.

5.8.2. A solução pretendida envolve serviços de acesso à internet banda larga via fibra óptica e telefonia fixa, atividades que, embora possuam reduzido impacto ambiental direto quando comparadas a contratações de maior complexidade operacional ou industrial, demandam observância de boas práticas relacionadas ao consumo eficiente de energia, descarte adequado de resíduos eletrônicos e utilização racional de recursos tecnológicos.

5.8.3. A utilização de tecnologia de fibra óptica apresenta vantagens ambientais relevantes em comparação a tecnologias mais antigas de transmissão de dados, especialmente em razão de:

- menor consumo energético;
- maior eficiência operacional;
- menor necessidade de manutenção corretiva;
- maior vida útil da infraestrutura;
- redução de falhas e substituições frequentes de equipamentos;

- melhor eficiência na transmissão de dados.

5.8.4. Os equipamentos eventualmente fornecidos em comodato, tais como ONU, modem, roteadores, fontes de alimentação e acessórios, deverão atender, sempre que possível, a padrões de eficiência energética e conformidade ambiental aplicáveis ao setor de telecomunicações e equipamentos eletrônicos.

5.8.5. A contratada deverá observar a legislação ambiental vigente quanto ao gerenciamento e descarte ambientalmente adequado de equipamentos eletrônicos, cabos, conectores, baterias, componentes e demais resíduos eventualmente gerados durante instalação, manutenção, substituição ou desativação dos serviços contratados.

5.8.6. Em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos – Lei nº 12.305/2010, deverá ser priorizada, sempre que aplicável, a adoção de práticas de logística reversa, reaproveitamento, reciclagem e destinação ambientalmente adequada dos resíduos eletrônicos decorrentes da execução contratual.

5.8.7. A contratação também observa as diretrizes constantes na Instrução Normativa SEGES/ME nº 01/2010, que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental nas contratações públicas, bem como as orientações constantes nos modelos e listas de verificação da Advocacia-Geral da União – AGU relacionadas à inserção de critérios sustentáveis nas contratações administrativas.

5.8.8. O Tribunal de Contas da União – TCU possui entendimento consolidado no sentido de que a sustentabilidade constitui diretriz obrigatória das contratações públicas, devendo a Administração adotar medidas compatíveis com a natureza do objeto para redução de impactos ambientais, promoção do desenvolvimento nacional sustentável e racionalização do consumo de recursos públicos.

5.8.9. Considerando a natureza do objeto, verifica-se que os impactos ambientais decorrentes da contratação são classificados como de baixa relevância ambiental direta, especialmente por se tratar predominantemente de prestação de serviços de telecomunicações. Ainda assim, a Administração adotará medidas voltadas à promoção de práticas sustentáveis compatíveis com a execução contratual.

5.8.10. A solução pretendida contribui, ainda, para modernização tecnológica da infraestrutura do CORE-BA, possibilitando maior eficiência operacional, digitalização de procedimentos administrativos, utilização de sistemas em nuvem e redução gradual da necessidade de deslocamentos, impressões e utilização de processos físicos, fatores que também produzem reflexos positivos sob a perspectiva ambiental.

5.8.11. Dessa forma, conclui-se que a contratação é compatível com os princípios da sustentabilidade, eficiência e responsabilidade ambiental previstos na legislação vigente, apresentando impactos ambientais reduzidos e mitigáveis mediante adoção das boas práticas e exigências estabelecidas pela Administração.

5.9. Subcontratação.

5.8.1. A subcontratação não poderá abranger a totalidade do objeto, devendo restringir-se a atividades acessórias ou complementares, tais como serviços de instalação, lançamento de infraestrutura, manutenção física de rede ou suporte local.

5.8.2. É vedada a subcontratação das atividades essenciais do objeto, especialmente aquelas relacionadas ao fornecimento do link de internet, à gestão da rede, ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e à responsabilidade técnica pela prestação do serviço.

5.8.3. A contratada permanecerá integralmente responsável pela execução do objeto contratual, inclusive pelas obrigações assumidas pela(s) subcontratada(s), não havendo qualquer vínculo jurídico entre a contratante e a subcontratada.

5.8.4. A subcontratação não exime a contratada de responder pela qualidade dos serviços prestados, pelo cumprimento dos prazos e pelos níveis de desempenho estabelecidos.

5.8.5. A contratada deverá comprovar a capacidade técnica da subcontratada, sempre que solicitado pela contratante.

5.8.6. A subcontratação não poderá implicar prejuízo à qualidade, à continuidade ou à confiabilidade do serviço contratado.

5.9. Garantia da Contração.

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

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. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

6.3 Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

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

6.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

6.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

6.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

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;

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;

7.11. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

7.12. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

7.13. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

7.14. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

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 dos serviços de acesso à internet banda larga por meio de link compartilhado em fibra óptica e disponibilização de assinatura de linha telefônica fixa analógica (STFC), destinados ao atendimento das Seccionais de Feira de Santana, Itabuna, Vitória da Conquista, Juazeiro e Barreiras do CORE-BA, observadas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

8.1.2. A contratada será responsável pela disponibilização, ativação, operação e manutenção dos serviços contratados, incluindo o fornecimento, instalação, configuração e integração dos equipamentos necessários ao funcionamento da solução, tais como ONU, modem, cabeamento, conectores e demais componentes indispensáveis à adequada prestação dos serviços.

8.1.3. A execução dos serviços compreenderá, ainda, a disponibilização de linha telefônica fixa analógica apta à realização e recebimento de chamadas locais, intraestaduais e interestaduais, incluindo, quando aplicável, a portabilidade da numeração atualmente utilizada pela Contratante, sem interrupção significativa da comunicação institucional.

8.2. Implantação e início da operação

8.2.1. A implantação dos serviços compreenderá a instalação, configuração, ativação e disponibilização operacional dos serviços de internet e telefonia fixa em até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, salvo prazo diverso justificado e aceito pela Administração.

8.2.2. Durante a fase de implantação, a contratada deverá realizar todos os testes necessários para validação da conectividade, desempenho da rede, funcionamento dos equipamentos, disponibilidade do serviço de telefonia e demais verificações técnicas necessárias ao pleno funcionamento da solução.

8.2.3. A implantação será acompanhada pela área técnica da Contratante, que verificará o atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

8.2.4. O início da operação plena dos serviços ocorrerá após a conclusão satisfatória dos testes e a homologação técnica pela Contratante, mediante emissão do respectivo aceite.

8.3. Operação, monitoramento e manutenção

8.3.1. Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá assegurar a operação contínua dos serviços de internet e telefonia fixa, mantendo infraestrutura adequada para garantir os níveis mínimos de desempenho, disponibilidade e qualidade exigidos pela Administração.

8.3.2. A contratada deverá realizar monitoramento contínuo dos serviços prestados, adotando medidas preventivas para minimizar falhas, interrupções e degradações de desempenho que possam comprometer as atividades das Seccionais do CORE-BA.

8.3.3. A contratada será responsável pela execução das manutenções preventivas e corretivas necessárias à garantia da disponibilidade e do adequado funcionamento dos serviços contratados, incluindo a substituição de equipamentos defeituosos, correção de falhas de conectividade e restabelecimento da linha telefônica, quando necessário.

8.3.4. Eventuais falhas, interrupções, indisponibilidades ou degradações dos serviços deverão ser tratadas de forma tempestiva, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente, visando restabelecer a normalidade operacional no menor prazo possível.

8.3.5. Todos os custos relacionados à manutenção, suporte técnico, substituição de equipamentos fornecidos em comodato e correção de falhas decorrentes da prestação dos serviços serão de responsabilidade exclusiva da contratada, sem ônus adicional para a Contratante.

8.3.6. A contratada deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, permitindo à Contratante registrar ocorrências, solicitar suporte e acompanhar a solução dos problemas reportados.

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.

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.

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. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

9.1. Serviço de Acesso à Internet Banda Larga

A prestação dos serviços de acesso à internet deverá observar, no mínimo, as seguintes especificações técnicas:

9.1.1. Tecnologia e arquitetura da solução

a) Fornecimento de acesso à internet por meio de rede de fibra óptica (FTTH, FTTB ou tecnologia equivalente de desempenho igual ou superior);

b) Conexão do tipo banda larga com link compartilhado (best effort);

c) Infraestrutura de rede dotada de mecanismos de redundância interna da operadora, visando maior estabilidade, disponibilidade e continuidade dos serviços.

9.1.2. Velocidade e capacidade

a) Velocidade mínima de 400 Mbps (quatrocentos megabits por segundo) para download;

b) Velocidade mínima de upload correspondente a 50% (cinquenta por cento) da velocidade de download contratada, equivalente a, no mínimo, 200 Mbps;

c) Garantia de banda e desempenho compatíveis com os parâmetros mínimos estabelecidos pela ANATEL para serviços de banda larga fixa.

9.1.3. Franquia de dados

a) O serviço deverá ser prestado sem limite de franquia de utilização (tráfego ilimitado);

b) Não será admitida qualquer forma de bloqueio, redução de velocidade ou cobrança adicional em razão do volume de dados trafegados.

9.1.4. Disponibilidade do serviço

a) O serviço deverá permanecer disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

b) Disponibilidade mínima mensal de 99% (noventa e nove por cento), desconsideradas as interrupções programadas previamente comunicadas à Contratante.

9.1.5. Métricas mínimas de desempenho

A contratada deverá assegurar, no mínimo, os seguintes parâmetros:

a) Latência média de até 50 ms (cinquenta milissegundos) em rotas nacionais;

b) Jitter máximo de 20 ms (vinte milissegundos);

c) Perda de pacotes (packet loss) máxima de 1% (um por cento).

9.1.6. Atendimento e suporte técnico

a) Atendimento técnico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

b) Tempo máximo para início do atendimento: até 4 (quatro) horas após a abertura do chamado;

c) Tempo máximo para resolução de incidentes críticos: até 24 (vinte e quatro) horas;

d) Disponibilização de canais de atendimento por telefone, e-mail, aplicativo, portal de atendimento e/ou sistema de chamados;

e) Atendimento remoto e presencial, sempre que necessário.

9.1.7. Para fins de acompanhamento, fiscalização e aferição da qualidade dos serviços prestados, serão observados os seguintes Indicadores de Nível de Serviço (SLA):

Indicador	Meta Exigida	Forma de Apuração	Consequência pelo Descumprimento
Disponibilidade mensal dos links dedicados	Mínimo de 99,5% ao mês	Medição realizada com base nos registros de monitoramento da Contratada e da Contratante	Aplicação de glosa proporcional sobre a fatura mensal, sem prejuízo das demais sanções contratuais
Tempo de atendimento inicial para chamados críticos	Até 30 minutos	Contado a partir da abertura formal do chamado	Registro de ocorrência para fins de fiscalização contratual

Indicador	Meta Exigida	Forma de Apuração	Consequência pelo Descumprimento
Tempo de restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade total	Até 4 horas	Contado a partir da abertura do chamado crítico	Aplicação de glosa proporcional e demais sanções cabíveis
Disponibilidade do suporte técnico	24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)	Verificação por meio dos registros de atendimento	Registro de ocorrência para fins de fiscalização contratual

9.1.7.1. A disponibilidade mensal será calculada pela seguinte fórmula:

Disponibilidade (%) = [(Tempo Total do Período − Tempo de Indisponibilidade) ÷ Tempo Total do Período] × 100.

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

9.1.7.3. O descumprimento do nível mínimo de disponibilidade mensal de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) poderá ensejar a aplicação de glosa proporcional na fatura do mês correspondente, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021 e das disposições contratuais.

9.1.7.4. A reincidência no descumprimento dos níveis de serviço poderá caracterizar inexecução parcial do contrato, sujeitando a Contratada às penalidades cabíveis.

9.1.8. Equipamentos

a) Fornecimento, em regime de comodato, de todos os equipamentos necessários à prestação dos serviços, incluindo ONU, modem, roteador, fontes de alimentação e demais componentes necessários;

b) Os equipamentos deverão ser novos ou estar em perfeito estado de funcionamento e conservação;

c) A instalação, configuração, atualização, manutenção e substituição dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva da contratada;

d) Em caso de defeito ou falha, a substituição deverá ocorrer sem qualquer custo adicional para a Contratante.

9.1.9. Endereçamento IP

a) Disponibilização de endereçamento IP válido, público ou privado, conforme padrão da operadora;

b) Caso haja necessidade operacional devidamente justificada pela área técnica do CORE-BA, poderá ser solicitado IP público fixo, observadas as condições comerciais e técnicas da contratada.

9.1.10. Instalação e ativação

a) A instalação dos serviços deverá ser realizada no prazo máximo definido contratualmente, contado da emissão da Ordem de Serviço ou instrumento equivalente;

b) A ativação somente será considerada concluída após realização dos testes de funcionamento e validação pela fiscalização do contrato.

9.1.11. Monitoramento e registro de chamados

a) A contratada deverá manter registro atualizado de todos os chamados técnicos abertos pela Contratante;

b) Deverá ser disponibilizado mecanismo para acompanhamento do status das ocorrências;

c) Sempre que solicitado, deverão ser fornecidos relatórios de disponibilidade, desempenho e histórico de atendimento.

9.1.12. Segurança e integridade da rede

a) A contratada deverá adotar medidas destinadas a garantir a integridade, estabilidade e segurança da conexão disponibilizada;

b) O serviço não poderá sofrer interferências ou limitações que comprometam o desempenho contratado.

9.1.13. Interrupções programadas

a) As manutenções programadas deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;

b) Sempre que possível, deverão ser realizadas fora do horário comercial.

9.2. Serviço de Telefonia Fixa – Assinatura de Linha Telefônica Analógica (STFC)

9.2.1. Características gerais do serviço

a) Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), por meio de assinatura de linha telefônica analógica individual;

b) Disponibilização de número telefônico fixo para cada Seccional do CORE-BA;

c) Possibilidade de manutenção da numeração atualmente utilizada, mediante portabilidade numérica, quando tecnicamente viável;

d) Serviço devidamente autorizado e regulamentado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

9.2.2. Funcionalidades mínimas

a) Realização e recebimento de chamadas locais (municipais);

b) Realização e recebimento de chamadas de longa distância intraestadual e interestadual (DDD);

c) Identificação de chamadas, quando disponível na infraestrutura da operadora;

d) Serviço de chamada em espera, quando tecnicamente disponível;

e) Possibilidade de encaminhamento de chamadas e demais facilidades oferecidas pela operadora.

9.2.3. Compatibilidade

a) Compatibilidade com aparelhos telefônicos convencionais;

b) Compatibilidade com equipamentos de fax, PABX e dispositivos legados eventualmente existentes nas unidades da Contratante.

9.2.4. Disponibilidade e qualidade

a) Disponibilidade mínima mensal de 99% (noventa e nove por cento);

b) Qualidade de voz compatível com os padrões técnicos e regulatórios estabelecidos pela ANATEL;

c) Estabilidade operacional suficiente para garantir a continuidade da comunicação institucional.

9.2.5. Suporte técnico e manutenção

a) Atendimento para registro de falhas, interrupções e problemas técnicos;

b) Correção de falhas e restabelecimento do serviço no menor prazo possível, observado o SLA contratual;

c) Manutenção preventiva e corretiva sob responsabilidade exclusiva da contratada.

9.2.6. Faturamento e controle

a) Emissão de faturas individualizadas e detalhadas;

b) Disponibilização de informações suficientes para acompanhamento, conferência e fiscalização contratual pela Administração;

c) Apresentação de relatórios de utilização, quando solicitados pela Contratante.

9.2.7. Instalação e ativação

a) A instalação e ativação da linha telefônica deverão ocorrer juntamente com a implantação dos serviços contratados ou em prazo compatível definido pela Administração;

b) O serviço somente será considerado recebido após validação do funcionamento pela fiscalização do contrato.

10. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

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

Preposto

10.5. 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.

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

10.7. 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.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

10.11. 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.

10.12. 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.

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

10.14. 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.

10.15. 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.

10.16. 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.

10.17. 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

10.18. 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.

10.19. 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

10.20. Cabe ao gestor do contrato:

10.20.1. 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.

10.20.2. 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.

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

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

10.20.5. 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.

10.20.6. 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.

10.20.7. 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.

10.20.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

10.20.8.2. 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.

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

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

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

11.2.1. não produziu os resultados acordados,

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

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

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

Recebimento

11.4. 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.

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. 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.

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

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

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

11.10.1. 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;

11.11. 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.

11.12. 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.

11.13. 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.

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

11.15. 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.

11.16. 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.

11.17. 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:

11.17.1. 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.

11.17.2. 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;

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

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

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

11.18. 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.

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

11.20 O pagamento mensal dos serviços ficará condicionado ao recebimento definitivo e à aferição dos indicadores de desempenho previstos no Instrumento de Medição de Resultados – IMR, integrante deste Termo de Referência. Verificado o descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, poderão ser aplicadas as glosas correspondentes sobre a fatura mensal, sem prejuízo das demais sanções contratuais e administrativas cabíveis.

11.21. 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.

12. DA LIQUIDAÇÃO

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

12.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

12.6.2. 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.

12.7. 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.

12.8. 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.

12.9. 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.

12.10. 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.

13. DA FORMA DE PAGAMENTO

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

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

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

13.3.1. 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.

13.4. 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.

14. PRAZO DE PAGAMENTO

14.1. 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.

14.2. 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.

15. DO REAJUSTE

15.1. Os preços inicialmente contratados poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da contratação, nos termos do art. 92, inciso V, da Lei nº 14.133/2021 e arts. 2° e 3° da Lei nº 10.192/2001.

15.2. O reajuste será calculado mediante a aplicação da variação acumulada do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, divulgado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, referente ao período de 12 (doze) meses imediatamente anterior ao reajuste.

15.3. Na hipótese de extinção, suspensão ou impossibilidade de utilização do IST, será adotado o índice oficial que vier a substituí-lo ou, na sua ausência, outro índice setorial que melhor reflita a variação dos custos dos serviços de telecomunicações, mediante justificativa da Administração.

15.4. O reajuste deverá ser solicitado pela CONTRATADA, acompanhado da memória de cálculo correspondente, produzindo efeitos financeiros a partir da data em que completar o período aquisitivo previsto no item 15.1, observada a disponibilidade orçamentária e as demais disposições legais aplicáveis.

Cessão de Crédito

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

16. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. 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:

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

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

16.1.3. Considerar-se-á descumprido o nível mínimo de serviço quando a disponibilidade mensal dos links dedicados for inferior a 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), conforme indicador estabelecido neste Termo de Referência.

16.1.4. A disponibilidade mensal será calculada pela seguinte fórmula:

Disponibilidade (%) = [(Tempo Total do Período − Tempo de Indisponibilidade) ÷ Tempo Total do Período] × 100.

16.1.5. Não serão computadas para fins de indisponibilidade as interrupções previamente programadas e autorizadas pela Contratante, desde que comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, bem como os eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados.

16.1.6. O descumprimento do nível mínimo de disponibilidade mensal estabelecido neste Termo de Referência acarretará glosa proporcional sobre o valor da fatura mensal correspondente ao período apurado, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste instrumento.

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

16.2. 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;
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.

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

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

16.3.2. 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;

16.3.3. 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.

16.4. Multa:

16.4.1 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.

16.4.2. 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;

16.4.3. 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.

16.4.4. 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.

16.4.5. 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.

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

16.4.7. 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.

16.4.8. Compensatória, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato, nos casos de descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço (SLA), quando a gravidade da conduta não justificar penalidade mais severa.

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

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

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

16.8. 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.

16.9. 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.

16.10. 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.

16.10.1. 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.

16.10.2. 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.

16.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

16.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

16.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

16.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

16.12. 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.

16.13. 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 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.

16.14. 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.

16.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

16.15. 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.

16.16. 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.

17. DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

17.1. 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.

18. DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

18.1. 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.

19. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

19.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

19.1.1. Para fins de julgamento, o objeto será dividido em grupos, sendo cada grupo correspondente a uma Seccional do Interior do CORE-BA e composto pelos seguintes itens:

Grupo	Seccional	Item 1	Item 2
Grupo 1	Feira de Santana	Link de Internet	Telefonia Fixa
Grupo 2	Vitória da Conquista	Link de Internet	Telefonia Fixa
Grupo 3	Itabuna	Link de Internet	Telefonia Fixa
Grupo 4	Juazeiro	Link de Internet	Telefonia Fixa
Grupo 5	Barreiras	Link de Internet	Telefonia Fixa

19.1.2. O critério de julgamento será o de **menor preço global anual por grupo**, considerando o somatório dos valores dos itens que compõem cada grupo.

19.1.3. O licitante deverá apresentar proposta para todos os itens integrantes do grupo para o qual desejar concorrer, não sendo admitida proposta parcial para apenas um dos itens que o compõem.

19.1.4. Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor preço global anual do respectivo grupo, sendo a adjudicação realizada por grupo, desde que atendidas integralmente as exigências de habilitação e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital.

19.1.5. Será habilitada a licitante que comprovar sua capacidade para executar o objeto da contratação mediante a apresentação da documentação de habilitação jurídica, técnica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

19.1.6. O agrupamento dos itens de internet banda larga e telefonia fixa por Seccional justifica-se pela complementaridade e integração operacional dos serviços de telecomunicações necessários ao funcionamento de cada unidade administrativa, permitindo maior eficiência na gestão contratual, centralização do suporte técnico, simplificação da fiscalização, redução de custos administrativos e melhor acompanhamento da execução contratual, sem prejuízo à competitividade, economicidade ou obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

19.1.7. A divisão do objeto em grupos por Seccional preserva a competitividade do certame, amplia a possibilidade de participação de fornecedores com atuação regional e permite a contratação de soluções mais vantajosas para cada localidade, observadas as características do mercado de telecomunicações e a disponibilidade de cobertura técnica em cada município.

19.2. Exigências de habilitação

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

19.3. Habilitação jurídica

19.3.1. 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;

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

19.5. 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;

19.6. 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;

19.7. 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.

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

19.9. 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;

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

19.11. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

19.12. 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.

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

19.14. 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;

19.15. 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;

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

19.17. 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.

19.18. 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.

19.19. Qualificação Econômico-Financeira

19.19.1. 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;

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

19.21. 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, 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:

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

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

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

19.22. 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.

19.23. 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;

19.24. 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.

19.25. 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.

19.26. 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.

19.27. Qualificação Técnica

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

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

19.27.3. 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.

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

19.27.3.2. 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;

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

19.27.4 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.

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

19.27.6. 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.

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

19.28. 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.

19.29. Internet

- registro/autorização da ANATEL para SCM.

19.30 Telefonia

- autorização da ANATEL para STFC ou comprovação de utilização de rede autorizada.

Sem isso existe risco de contratação de empresa sem habilitação regulatória.

19.31. Disposições gerais sobre habilitação

19.32.1. 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.

19.33. 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.

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

19.32. 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.

19.35. 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.

20. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

20.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 1.914,00 (Um mil novecentos e quatorze reais) anual por seccional, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima. Sendo o valor global para as 05 (cinco) seccionais R$ 9.570,00 (Nove mil quinhentos e setenta reais) anual.

21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1. Adequação orçamentária da contratação

21.1.1. 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.

21.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação: Elemento de Despesas: 6.2.2.1.1.01.04.04.037 - Serviços de Internet.

21.3. 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.

22. IMPACTOS AMBIENTAIS E SUSTENTABILIDADE

22.1. A presente contratação deverá observar os princípios e diretrizes de sustentabilidade ambiental previstos no art. 5º e no art. 11, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, promovendo a adoção de medidas que minimizem impactos ambientais decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações e utilização de equipamentos necessários à execução contratual.

22.2. A solução pretendida envolve serviços de acesso à internet banda larga via fibra óptica e telefonia fixa, atividades que, embora possuam reduzido impacto ambiental direto quando comparadas a contratações de maior complexidade operacional ou industrial, demandam observância de boas práticas relacionadas ao consumo eficiente de energia, descarte adequado de resíduos eletrônicos e utilização racional de recursos tecnológicos.

22.3. A utilização de tecnologia de fibra óptica apresenta vantagens ambientais relevantes em comparação a tecnologias mais antigas de transmissão de dados, especialmente em razão de:

- menor consumo energético;
- maior eficiência operacional;
- menor necessidade de manutenção corretiva;
- maior vida útil da infraestrutura;
- redução de falhas e substituições frequentes de equipamentos;
- melhor eficiência na transmissão de dados.

22.4. Os equipamentos eventualmente fornecidos em comodato, tais como ONU, modem, roteadores, fontes de alimentação e acessórios, deverão atender, sempre que possível, a padrões

de eficiência energética e conformidade ambiental aplicáveis ao setor de telecomunicações e equipamentos eletrônicos.

22.5. A contratada deverá observar a legislação ambiental vigente quanto ao gerenciamento e descarte ambientalmente adequado de equipamentos eletrônicos, cabos, conectores, baterias, componentes e demais resíduos eventualmente gerados durante instalação, manutenção, substituição ou desativação dos serviços contratados.

22.6. Em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos – Lei nº 12.305/2010, deverá ser priorizada, sempre que aplicável, a adoção de práticas de logística reversa, reaproveitamento, reciclagem e destinação ambientalmente adequada dos resíduos eletrônicos decorrentes da execução contratual.

22.7. A contratação também observa as diretrizes constantes na Instrução Normativa SEGES/ME nº 01/2010, que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental nas contratações públicas, bem como as orientações constantes nos modelos e listas de verificação da Advocacia-Geral da União – AGU relacionadas à inserção de critérios sustentáveis nas contratações administrativas.

22.8. O Tribunal de Contas da União – TCU possui entendimento consolidado no sentido de que a sustentabilidade constitui diretriz obrigatória das contratações públicas, devendo a Administração adotar medidas compatíveis com a natureza do objeto para redução de impactos ambientais, promoção do desenvolvimento nacional sustentável e racionalização do consumo de recursos públicos.

22.9. Considerando a natureza do objeto, verifica-se que os impactos ambientais decorrentes da contratação são classificados como de baixa relevância ambiental direta, especialmente por se tratar predominantemente de prestação de serviços de telecomunicações. Ainda assim, a Administração adotará medidas voltadas à promoção de práticas sustentáveis compatíveis com a execução contratual.

22.10. A solução pretendida contribui, ainda, para modernização tecnológica da infraestrutura do CORE-BA, possibilitando maior eficiência operacional, digitalização de procedimentos administrativos, utilização de sistemas em nuvem e redução gradual da necessidade de deslocamentos, impressões e utilização de processos físicos, fatores que também produzem reflexos positivos sob a perspectiva ambiental.

22.11. Dessa forma, conclui-se que a contratação é compatível com os princípios da sustentabilidade, eficiência e responsabilidade ambiental previstos na legislação vigente, apresentando impactos ambientais reduzidos e mitigáveis mediante adoção das boas práticas e exigências estabelecidas pela Administração.

23. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD

23.1. A execução contratual deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente quanto ao tratamento de dados pessoais eventualmente acessados, armazenados, transmitidos ou processados em razão da prestação dos serviços contratados.

23.2. A contratada compromete-se a utilizar os dados e informações eventualmente disponibilizados pela Administração exclusivamente para execução do objeto contratual, vedada sua utilização para finalidade diversa, compartilhamento indevido ou qualquer forma de tratamento incompatível com as disposições legais aplicáveis.

23.3. Considerando a natureza dos serviços de telecomunicações e conectividade, a contratada deverá adotar medidas técnicas, administrativas e de segurança aptas a proteger os dados pessoais e informações institucionais do CORE-BA contra acessos não autorizados, vazamentos, perda, destruição, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

23.4. A contratada deverá observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização previstos no art. 6º da LGPD, garantindo que o tratamento de dados pessoais eventualmente realizado ocorra de forma limitada ao mínimo necessário para execução contratual.

23.5. Eventual acesso a informações, registros de conexão, dados cadastrais, informações de usuários ou quaisquer dados vinculados às atividades administrativas do CORE-BA deverá ocorrer em conformidade com a legislação aplicável, observando-se os deveres de confidencialidade, sigilo e segurança da informação.

23.6. A contratada deverá comunicar imediatamente à Administração qualquer incidente de segurança, vazamento de dados ou ocorrência que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados pessoais ou às informações institucionais do CORE-BA, adotando todas as medidas necessárias para mitigação dos impactos decorrentes do evento.

23.7. Os empregados, prepostos, representantes e terceiros vinculados à contratada deverão manter sigilo absoluto sobre dados, documentos, informações institucionais e demais conteúdos eventualmente acessados em razão da execução contratual, inclusive após o encerramento da vigência do contrato.

23.8. A Administração poderá exigir da contratada, sempre que necessário, comprovação da adoção de medidas de segurança da informação e proteção de dados compatíveis com a natureza dos serviços prestados.

23.9. O tratamento de dados pessoais decorrente da execução contratual deverá observar, além da Lei nº 13.709/2018, as disposições da Constituição Federal, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), regulamentações expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD e demais normas aplicáveis à matéria.

23.10. O descumprimento das obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais poderá ensejar aplicação das penalidades cabíveis, sem prejuízo da responsabilização civil, administrativa e legal da contratada pelos danos eventualmente causados à Administração ou a terceiros.

24. FORO

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

25. CONTATOS

25.1. 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

25.2. Auxiliar Administrativo
Tel.: (71) 3342-2185 / 3342-2673 / 3241-1087 / 3241-0737
E-mail: auxiliar.juridico1@corebahia.org.br
Sra. Karla Caribé

25. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Salvador, 29 de maio de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
ARLLEN VICTOR BARRETO ALVES
Data: 01/07/2026 09:07:47-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Arllen Victor Barreto Alves
Chefe do Setor de TI

APÊNDICE I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. OBJETO

O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA referentes à prestação de Serviços de Telecomunicações, compreendendo o fornecimento de acesso à Internet Banda Larga (STFC), links de dados e serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), incluindo instalação, ativação, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, portabilidade numérica quando aplicável e demais serviços previstos no Termo de Referência.

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

2. FINALIDADE

O presente instrumento tem como objetivos:

I – Garantir a continuidade dos serviços de internet e telefonia;

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 a eficiência, disponibilidade e confiabilidade dos serviços contratados;

VI – Assegurar a adequada prestação dos serviços aos usuários das unidades do CORE-BA.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

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

A avaliação será realizada com base em:

I – Relatórios técnicos fornecidos pela CONTRATADA;

II – Registros de monitoramento da conectividade;

III – Registros de indisponibilidade dos serviços;

IV – Histórico de chamados técnicos;

V – Registros de atendimento e solução de incidentes;

VI – Relatórios de desempenho dos serviços de telefonia;

VII – Verificações realizadas pela fiscalização contratual.

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

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1 Disponibilidade dos Serviços

Indicador	Meta Exigida	Forma de Aferição
Disponibilidade mensal do serviço de Internet	≥ 99,5%	Relatórios e monitoramento
Disponibilidade mensal do serviço de Telefonia	≥ 99,5%	Relatórios e registros de falhas

Critério de Cálculo

Disponibilidade (%) = (Tempo Total do Mês – Tempo de Indisponibilidade) x 100 ÷ Tempo Total do Mês

Não serão computadas indisponibilidades decorrentes de manutenção previamente autorizada pela CONTRATANTE.

4.2 Tempo de Atendimento Inicial

Indicador	Meta
Atendimento inicial de chamados críticos	Até 30 minutos
Atendimento inicial de chamados não críticos	Até 4 horas úteis

Consideram-se chamados críticos aqueles que ocasionem indisponibilidade total dos serviços de internet ou telefonia.

4.3 Tempo de Solução

Indicador	Meta
Solução de incidente crítico	Até 8 horas
Solução de incidente não crítico	Até 24 horas úteis

4.4 Qualidade dos Serviços de Telefonia

Indicador	Meta
Chamadas completadas com sucesso	≥ 98%
Falhas recorrentes de chamadas	≤ 2% das chamadas registradas

Serão consideradas falhas recorrentes aquelas comprovadamente atribuídas à infraestrutura ou operação da CONTRATADA.

4.5 Suporte Técnico

Indicador	Meta
Disponibilidade do suporte técnico	24x7
Disponibilização de canal de atendimento	Permanente

4.6 Portabilidade e Alterações Contratuais

Indicador	Meta
Conclusão de portabilidade solicitada	Conforme prazo regulatório da ANATEL
Mudança de endereço com manutenção dos serviços	Conforme cronograma aprovado pela CONTRATANTE

5. CRITÉRIOS DE GLOSA

O descumprimento dos níveis mínimos de serviço implicará aplicação de glosas sobre a fatura mensal.

Ocorrência	Glosa
Disponibilidade entre 99,49% e 98,50%	2%
Disponibilidade entre 98,49% e 97,00%	5%
Disponibilidade inferior a 97,00%	10%
Descumprimento do prazo de atendimento inicial	1% por ocorrência
Descumprimento do prazo de solução	2% por ocorrência
Indisponibilidade total da telefonia superior a 8 horas	3% por ocorrência
Falha injustificada na portabilidade ou mudança de endereço	2% por ocorrência

As glosas poderão ser cumulativas, limitadas a 20% do valor mensal da fatura, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021.

6. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Compete à fiscalização contratual:

I – Acompanhar a execução dos serviços;

II – Validar os relatórios mensais apresentados;

III – Registrar ocorrências e falhas;

IV – Solicitar correções e providências;

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 serviços;

II – Registro de interrupções e indisponibilidades;

III – Histórico dos chamados técnicos;

IV – Tempos de atendimento e solução;

V – Estatísticas de utilização e desempenho;

VI – Informações sobre manutenção preventiva e corretiva;

VII – Relatório de falhas e indisponibilidades dos serviços de telefonia.

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 Resultados integra o Termo de Referência e o futuro contrato administrativo, constituindo 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, da regulamentação da ANATEL e demais normas aplicáveis.