

O **CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S/A - CIASC** com sede em Florianópolis na Rua Murilo Andriani, n.º 327, Itacorubi, inscrito no CNPJ/MF sob n.º. 83.043.745/0001-65, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, o Sr. Sérgio André Maliceski e por seu Vice-presidente de Tecnologia, o Sr. Luis Haroldo de Mattos e a **PROJETAR TI TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELLI** com endereço na Rua Saldanha Marinho, n.º 374, Sala 701, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88104-450, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 15.385.294/0001-94, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu representante legal, têm entre si, justo e contratado o **fornecimento de sistema de comunicação de telefonia IP (VoIP), com funcionalidade de call center.**

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DA VINCULAÇÃO

- 1.1 - Vincula-se o presente contrato às disposições da Lei Federal n.º. 13.303, de 30 de junho de 2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, disponível em <http://www.transparencia.ciasc.sc.gov.br>; bem como, às regras e condições estabelecidas no processo CIASC 0289/2020, à proposta da CONTRATADA, independente de transcrição e às demais normas aplicáveis.

### CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

- 2.1 - O presente Contrato tem por objeto a **contratação de empresa especializada para fornecimento de SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE TELEFONIA IP (VoIP), com funcionalidade de CALL CENTER, com realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico, em modalidade Contact Center, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários, e, gravação de ligações, destinados à modernização do sistema de telecomunicações nas dependências do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina - CIASC**, conforme especificações e condições constantes no termo de referência, Anexo I deste Contrato.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E REAJUSTE

- 3.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, ora contratados, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA o valor total estimado de R\$49.349,83 (quarenta e nove mil, trezentos e quarenta e nove reais e oitenta e três centavos), conforme constante na tabela abaixo:

Item	Descrição	Quantidade	Valor
<b>1</b>	<b>HARDWARE E SOFTWARE - CALL CENTER</b>		<b>R\$34.543,16</b>
1.1	PABX IP 100-1E com URA/atendedor automático (1 porta ethernet)	1	
1.2	Licença de PA (Posição de Atendimento) de call center	6	
1.3	Licença de supervisor de call center	1	
1.4	Licença de relatório de URA (Unidade de Resposta Audível) e pesquisa de satisfação	1	

1.5	Licença de gravação de chamadas e geração de número de protocolo	1	
1.6	Gateway E1-SIP R2/ISDN - 30 canais digitais	1	
<b>2</b>	<b>GARANTIA EXTENDIDA DE 36 MESES</b>	<b>1</b>	<b>R\$6.908,63</b>
2.1	Garantia de 36 meses <i>utech</i>	1	R\$ 6.908,63
<b>3</b>	<b>MÃO DE OBRA - CALL CENTER</b>	<b>36 horas</b>	<b>R\$ 2.498,04</b>
3.1	Instalação e configuração do sistema	4 hrs x 2 tec	
3.2	Configuração sip telefones	4 hrs x 2 tec	
3.3	Configuração de licenças	3 hrs x 2 tec	
3.4	Configuração call center	3 hrs x 2 tec	
3.5	Treinamento	4 hrs x 2 tec	
<b>4</b>	<b>CONTRATAÇÃO DE MANUTENÇÃO</b>	<b>01</b>	<b>R\$5.400,00</b>
4.1	Contrato de manutenção <i>gold</i> , pelo período de 12 meses, sendo que os primeiros 6 (seis) meses estão nos custos de implantação do sistema.	6 meses de R\$900,00	R\$5.400,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$49.349,83</b>

- 3.1.1- Nos preços estipulados nesta Cláusula estão incluídas todas as despesas referentes ao fornecimento do objeto contratado, todos os encargos de natureza social, fiscal e tributária, inclusive trabalhista, suporte técnico, atualizações tecnológicas e todos os demais encargos previstos na legislação vigente, não sendo admitidos quaisquer custos adicionais.
- 3.2 - O preço dos serviços objeto do presente termo será irrevogável pelo período de 12 (doze) meses. Decorrido este prazo os preços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, mediante negociação, limitado à variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, ocorrido entre o mês anterior à assinatura do contrato ou o último reajuste e o mês anterior ao mês que será reajustado.
- 3.3 - Caso se verifique a extinção do índice de reajuste estipulado no item 3.2, este será substituído por outro índice na forma da lei, na sua falta um novo critério será acordado entre as partes.

#### CLÁUSULA QUARTA – FORMA DE PAGAMENTO

- 4.1 - O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE, no dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços e/ou fornecimento do sistema, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura, condicionado ao aceite da área competente do CONTRATANTE.
- 4.1.1 - Caso o CONTRATANTE deixe de cumprir com o pagamento na data prevista, e desde que não haja culpa da CONTRATADA, os valores poderão ser corrigidos monetariamente através do IGP-DI – Pro Rata Tempore.

- 4.2 - Somente poderão ser objeto de faturamento os quantitativos efetivamente fornecidos, devidamente aceitos pela área competente do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento e fiscalização.
- 4.3 - O pagamento devido pelo CONTRATANTE será liquidado por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA.
- 4.4 - No ato do pagamento, se houver sido imposta qualquer multa, fica o CONTRATANTE autorizado, desde já, a deduzir o valor correspondente da quantia devida, sem prejuízo de demais penalidades previstas na Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC.
- 4.5 - Nos casos que couber, deverá constar **obrigatoriamente** nas Notas Fiscais de Prestação de Serviços:
- 4.5.1- Dos Contribuintes do Município de Florianópolis, o Código Nacional de Atividade Econômica-**CNAE**, correspondente ao serviço prestado; o Código Fiscal de Prestação de Serviços-**CFPS** e o Código de Situação Tributária-**CST**.
- 4.5.2- Dos Contribuintes de outros Municípios ou outros Estados da Federação, o Código Nacional de Atividade Econômica-**CNAE**, correspondente ao serviço prestado.
- 4.6 - O CONTRATANTE não efetuará o pagamento de títulos descontados ou através de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros através de operação de “**factoring**”.
- 4.7 - O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE, mediante a apresentação por parte da CONTRATADA dos seguintes documentos devidamente atualizados:
- I) Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do **FGTS**.
  - II) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Nacional** de débitos relativos a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e a **inscrições em Dívida Ativa da União** junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
  - III) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual de Santa Catarina** e, se for o caso, do Estado em que for sediado a CONTRATADA, conforme Decreto Estadual nº 3.650, de 27 de maio de 1993, com a redação do Decreto nº 3.884, de 26.08.1993.
  - IV) Comprovante de consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CGU), mantido pela Controladoria Geral da União
- 4.7.1 - A não apresentação dos documentos exigidos no subitem 4.7, implicará automaticamente, na suspensão do pagamento das faturas.

- 4.7.2 - Será dispensada a apresentação de nova Certidão Negativa quando ocorrer outro pagamento dentro do prazo de validade da Certidão Negativa anteriormente apresentada.
- 4.7.3 - A CONTRATADA que, por sua natureza ou por força de lei, estiver dispensada da apresentação de determinados documentos deverá apresentar declaração identificando a situação e citando os dispositivos legais pertinentes.
- 4.8 - Nos casos que couber, a CONTRATADA deverá encaminhar o arquivo da Nota Fiscal Eletrônica para o e-mail: [nfe@ciasc.sc.gov.br](mailto:nfe@ciasc.sc.gov.br).
- 4.9 - **Substituição Tributária:** Como contribuinte sediado em Florianópolis, o CIASC está enquadrado como substituto tributário, devendo reter na fonte o Imposto Sobre Serviços (ISS), Lei Complementar nº 126, de 28 de novembro de 2003.

---

#### CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E EXECUÇÃO

---

- 5.1 - O **prazo de vigência** do contrato inicia-se em **21 de fevereiro de 2020**, com a assinatura e encerra-se quando findo o prazo de garantia dos equipamentos, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado de Santa Catarina, podendo ser prorrogado de acordo com a legislação vigente.
- 5.2 – O prazo de entrega dos equipamentos será de até 30 (trinta) dias, após o início de vigência do contrato, e a instalação será agendada conforme termo de referência, anexo I deste Contrato.
- 5.3 – Prazo de garantia: 36 (trinta e seis) meses após o recebimento da solução.
- 5.4 – Prazo do suporte técnico: 12 (doze) meses após o recebimento da solução

---

#### CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES

---

##### 6.1 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

---

- 6.1.1 - Executar o objeto do contrato de acordo com as condições estabelecidas no termo de referência e na proposta por ela apresentada.
- 6.1.2 - Permitir ao CONTRATANTE, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições do contrato.
- 6.1.3 - Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da assinatura deste contrato.
- 6.1.4- Absorver para si todos os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais oriundos dos empregados que executarão os serviços, eximindo o CONTRATANTE de quaisquer vínculos trabalhistas e/ou sociais.
- 6.1.5 - A CONTRATADA deverá quando da assinatura do contrato, apresentar os seguintes comprovantes devidamente atualizados:
- I) Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS.

- II) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Nacional** de débitos relativos a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e a **inscrições em Dívida Ativa da União** junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
- III) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual de Santa Catarina** e, se for o caso, do Estado em que for sediado a CONTRATADA, conforme Decreto Estadual nº 3.650, de 27 de maio de 1993, com a redação do Decreto nº 3.884, de 26.08.1993.
- IV) Certidão Negativa de **Falência, Concordata e Recuperação Judicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.
- V) Comprovante de consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CGU), mantido pela Controladoria Geral da União.

---

## 6.2. - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

---

- 6.2.1 - Providenciar a publicação resumida do instrumento de contrato.
- 6.2.2 - Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas.
- 6.2.3 - Designar técnico responsável pelo acompanhamento e fiscalização do objeto contratado.
- 6.2.4 - Notificar à CONTRATADA por escrito, sobre quaisquer irregularidades que venham a ocorrer, em função da execução do objeto contratado.
- 6.2.5 - Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato sob todos os aspectos, inclusive, quanto ao fiel cumprimento das obrigações previdenciárias, sociais e trabalhistas da CONTRATADA relatando as irregularidades, quando for o caso.
- 6.2.6 - Disponibilizar a infraestrutura necessária para instalação do objeto do contratado.

---

## CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

---

- 7.1- A garantia da solução de central telefônica com Call Center é de 36 (trinta e seis) meses.
- 7.2 - O suporte técnico será pelo período de 12 (doze) meses após o recebimento da solução.
- 7.3 - Os serviços de garantia e suporte técnico deverão ser prestados de acordo com os seguintes requisitos:
  - 7.3.1 - A CONTRATADA devesse disponibilizar sistema para abertura de chamados técnicos por via eletrônica (sitio na web) e/ou telefônica.
  - 7.3.2 - A CONTRATADA deverá prestar manutenção corretiva sempre que ocorrer defeitos ou falhas no equipamento ou software da central, caso se constate a necessidade de troca de componente, ou retirada para análise, o mesmo deverá ser substituído provisoriamente sem ônus para a CONTRATANTE e até seu conserto ou troca definitiva.

- 7.3.3 - Todos os atendimentos locais, inclusive os de manutenção preventiva, serão registrados em relatório próprio da CONTRATADA, rubricado pelo técnico responsável e por servidor do CIASC, ou por pessoas indicada por este, no qual constarão as ocorrências verificadas, as indicações dos equipamentos e/ou instalações afetados, a causa dos defeitos, a especificação das peças e materiais substituídos, as providências adotadas, as medições realizadas e a data do atendimento.
- 7.3.4 - Os atendimentos para manutenção corretiva deverão ocorrer no prazo máximo de 6 (seis) horas subseqüentes ao chamado, incluindo-se nesse prazo o tempo de locomoção do técnico responsável pelo atendimento, com prazo para resolução de 12 (doze) horas a partir do início da atividade de manutenção.
- 7.3.5 - Os atendimentos para manutenção corretiva não terão limitação de horário, visto que a CONTRATADA possui atendimento durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, eventualmente, por solicitação da CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados em horário definido na responsabilização da mesma às penas previstas na legislação civil e criminal.

---

#### CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

---

- 8.1 - O contrato **poderá ser rescindido**, nos termos previsto na Seção XI - Da Inexecução e da Rescisão dos Contratos do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC:
- 8.1.1 - Por ato unilateral de qualquer das partes, precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 8.1.1.1 - Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo será de 90 (noventa) dias.
- 8.1.2 - Amigavelmente, ressalvado o interesse público, por acordo das partes, mediante formalização de aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não cabendo indenização a qualquer uma das partes, resguardados o interesse do CONTRATANTE e mediante prévia justificação;
- 8.1.3 - Judicialmente, nos termos da legislação vigente.
- 8.1.4 - No descumprimento de suas obrigações legais e/ou contratuais pelas partes assegurado à outra parte o direito de rescindir o contrato a qualquer tempo, independente de aviso, interpelação judicial e/ou extrajudicial.
- 8.1.5 - A rescisão do contrato, motivada pela CONTRATADA, em decorrência de descumprimento de suas obrigações legais e/ou contratuais, sujeita a CONTRATADA a multa rescisória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, independentemente de outras multas aplicadas por infrações anteriores.

- 8.1.6 - Da rescisão contratual decorrerá o direito do CONTRATANTE, incondicionadamente, reter os créditos relativos ao contrato até o limite do valor dos prejuízos causados ou em face ao cumprimento irregular do avençado, além das demais sanções estabelecidas neste Contrato e em lei, para a plena indenização do Erário.
- 8.1.7 - Na aplicação destas penalidades e das demais previstas neste instrumento serão admitidos os recursos previstos em Lei e garantido o contraditório e a ampla defesa.

---

### CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

---

- 9.1 - A CONTRATADA estará sujeito às penalidades contidas no Capítulo III – DAS SANÇÕES, do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, e na Seção III – Das Sanções Administrativas da Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016, na hipótese em que não venha a cumprir o que dispõe o Contrato.
- 9.2 - A CONTRATADA, se ensejar o retardamento da execução do objeto deste instrumento, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal e que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, ficará sujeito às seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados ao CONTRATANTE pelo infrator, garantido o direito à ampla defesa:
- a) advertência;
  - b) multa;
  - c) suspensão temporária do direito licitar e de contratar com o CIASC, por período de até 2 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores do CIASC, pelo prazo de até 2 (dois) anos e realizado seu registro no cadastro de empresas inidôneas de que trata o Art. 23 da Lei nº 12.846, de 2013.

Parágrafo Primeiro - Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de advertência, multa por inexecução total ou parcial do contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso serão abertos vista do processo aos interessados.

- 9.3 - A sanção de advertência é cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos ao CIASC, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros, principalmente nos casos abaixo:

- a) Descumprimento das obrigações contratuais, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para o CONTRATANTE;
- b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos no desenvolvimento dos serviços contratados, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

9.4 - Multa:

- a) No caso de interposição de recursos meramente procrastinatórios, de não regularização da documentação de habilitação, pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo instrumento convocatório, no atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.
- b) No caso de atraso injustificado por parte da CONTRATADA na execução do objeto contratado, a partir do primeiro dia, a mesma sujeitar-se-á à multa de mora de 0,5% (zero virgula cinco por cento) ao dia, sobre o valor contratado, que não excederá a 10% (dez por cento) do montante, que poderá ser descontado dos valores eventualmente devidos pelo CIASC e/ou cobrados de outra qualquer forma legal.
- c) No caso de descumprimento das obrigações legais e das Cláusulas Contratuais pela CONTRATADA, que ensejem a rescisão da presente avença; multa de mora de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado.
- d) no caso de inexecução total, multa não superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato.

Parágrafo Primeiro - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a vencedora da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

Parágrafo Segundo - A multa aplicada a CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ele devido, cobrado diretamente ou judicialmente.

9.5 - A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória do contrato;
- c) atraso, injustificado, na execução dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) prática de atos ilícitos visando a prejudicar a execução do contrato;



h) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir a CONTRATADA, idoneidade para contratar com o CONTRATANTE.

i) outros atos de ação ou omissão capazes de causar, ou que tenha causado dano ao CIASC, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

---

### **CLÁUSULA DÉCIMA – FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO**

---

- 10.1 - A execução do objeto do contrato será fiscalizada pelo fiscal de contrato designado através de resolução interna do CONTRATANTE, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, o qual caberá comunicar formalmente o descumprimento de quaisquer de suas cláusulas, devendo a CONTRATADA fornecer relatórios, informações e quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.
- 10.2 - O CONTRATANTE poderá a qualquer tempo recusar o fornecimento, no todo ou em parte, sempre que não atender aos padrões técnicos exigidos.
- 10.3 - A CONTRATADA deverá credenciar preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE, com a incumbência de resolver todos os assuntos relativos à execução do contrato.

---

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PRIVACIDADE**

---

- 11.1 - DATACENTER - É a estrutura física e lógica do CONTRATADO localizado na sua sede central.
- 11.2 - DADO PESSOAL - informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- 11.3 - TITULAR DOS DADOS PESSOAIS: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- 11.4 - TRATAMENTO: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 11.5 - CONTROLADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais
- 11.6 - OPERADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- 11.7 - Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) o CONTRATANTE se enquadra na categoria de CONTROLADOR e o CONTRATADO na categoria de OPERADOR, devendo os mesmos respeitarem e seguirem as cautelas da Lei.
- 11.8 - É dever do OPERADOR, ao ser demandado pelo CONTROLADOR, garantir a fruição dos direitos dos TITULARES DOS DADOS PESSOAIS, nos termos do art 18 da LGPD, a qualquer momento e mediante requisição, em prazo definido na legislação.

- 11.9 - Cabe ao OPERADOR tratar os dados pessoais com a finalidade exclusiva e específica inerente ao objeto deste contrato, eliminando os mesmos no término de sua vigência.
- 11.10 - O OPERADOR deverá prover mecanismo de exportação dos dados portáteis para outra plataforma, ao término do contrato, mediante solicitação do CONTROLADOR.
- 11.11- O OPERADOR deverá fornecer o contato (nome, telefone, email) do encarregado para atuar como canal de comunicação entre o CONTROLADOR, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 11.12 - O OPERADOR deverá manter em absoluto sigilo todos os dados e informações de caráter pessoal, que tiver acesso por meio deste contrato.
- 11.13- O OPERADOR deverá aplicar controles de segurança da informação adequados para garantir a segurança de dados pessoais.

---

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

- 12.1 - O presente contrato obriga as partes contratantes, por si e seus sucessores, sendo expressamente vedada a sua transferência, no todo ou em parte, a terceiros, sem o consentimento expresso e por escrito do outro contratante.
- 12.2 - A CONTRATADA declara que tomou conhecimento prévio do conteúdo deste contrato, com tempo suficiente para reflexão e assimilação dos requisitos e condições ora avençadas, considerando os termos do instrumento negocial claros, perfeitamente legíveis e de natural compreensão.
- 12.3 - Se qualquer das partes, em qualquer tempo, deixar de observar as cláusulas e condições deste contrato e a outra não exigir o seu cumprimento de imediato, constituir-se-á em ato de mera liberalidade, não podendo, jamais, ser entendido ou surtir efeitos de novação ou alteração às disposições contratuais.
- 12.4 - Os tributos que forem devidos em decorrência direta ou indireta do presente Contrato, ou de sua execução, constituem ônus de responsabilidade da CONTRATADA, conforme definido na lei tributária.
- 12.5 - A alteração de qualquer das disposições estabelecidas neste termo de Contrato somente se reputará válida se tomadas expressamente em Instrumento Aditivo, que ao presente se aderirá, passando a dele fazer parte.
- 12.6 - O presente contrato foi elaborado de acordo com o Processo CIASC 0289/2020, sujeitando-se às normas da Lei nº 13.303/2016, e ao Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC.

---

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

---

As partes contratantes elegem o Foro da Comarca de Florianópolis, para nele ser dirimido qualquer litígio oriundo do presente instrumento, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente Instrumento, juntamente com as testemunhas.

Florianópolis, 19 de fevereiro de 2020.

#### Pela Contratante:

---

Sérgio André Maliceski  
Presidente

---

Luis Haroldo de Mattos  
Vice-presidente de Tecnologia

#### Pela Contratada:

---

Representante Legal

#### Testemunhas:

---

Vânio Rodrigues  
Gerente de Data Center

---

Matheus Norberto Gomes  
Gerente de Finanças

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. O presente certame tem por objeto à contratação de empresa especializada para fornecimento de **SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE TELEFONIA IP (VoIP)**, com funcionalidade de **CALL CENTER**, com realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico, em modalidade *Contact Center*, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários, e, gravação de ligações, destinados à modernização do sistema de telecomunicações nas dependências do CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina, conforme especificações e condições constantes neste termo de referência.

### 2. JUSTIFICATIVA

2.1. O presente termo de referência visa definir os parâmetros para contratação, na expectativa de garantir a melhoria dos serviços de comunicação desta instituição, considerando os melhores padrões existentes neste quesito, até o momento. O objetivo da aquisição de um novo SISTEMA DE TELEFONIA E CALL CENTER, é prover aumento de produtividade das equipes de trabalho. Busca-se também economicidade e garantia de serviço através da utilização de tecnologias que proporcionem melhorias.

### 3. PRAZO DE ENTREGA E INSTALAÇÃO

3.1. O prazo de entrega dos equipamentos será de 30 dias, contados a partir da assinatura do contrato, com instalação a ser agendada e planejada com a chefia da Coordenadoria de Data Center.

3.2. O sistema de telefonia VoIP com call center deverá ser entregue e instalado em local definitivo, a ser indicado pela contratante, com todas as configurações realizadas pela contratada, incluindo-se as *PA's (posição de atendimento) de Call Center*, sistema de gerenciamento e administração da plataforma e configuração de tronco SIP para interconexão com a central telefônica em uso no CIASC.

3.3. A contratante disponibilizará os aparelhos de telefone VoIP compatíveis com protocolo SIP para utilização pelas PA's de Call Center, ficando a cargo da contratada os serviços de instalação e configuração;

3.4. A contratada deverá disponibilizar de treinamento para um total de até 06 (seis) participantes sobre as principais características da solução, utilização, uso do sistema para configuração e geração de relatórios, nas dependências da contratante.

#### 4. CONFIGURAÇÃO MÍNIMA

DESCRIÇÃO	Qtde.
Licenças de ramal IP	<b>100</b>
Licenças PA (Posição Atendimento) Call Center	<b>6</b>
Licença supervisão Call Center	<b>1</b>
Licença de URA (Unidade de Resposta Audível)	<b>1</b>
Licença de gravação de ligações	<b>1</b>
Tronco IP SIP público e privado com 30 canais	<b>1</b>

#### 5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. O sistema de telefonia baseado em central telefônica deverá possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicações, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL;

5.2. Todos os equipamentos fornecidos devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado;

5.3. Não serão aceitos, em hipótese alguma, a interligação de mais de um equipamento para o atendimento das capacidades da central telefônica. Deverá haver um único módulo de processamento para toda a solução;

5.4. O sistema deverá ter sua capacidade final, disponibilizadas por um único sistema, ou seja, não será admitido o fornecimento de equipamentos de menor capacidade associados entre si para fornecer a capacidade de números de ramais e troncos solicitados;

- 5.5. Deverá ser fornecido com todo o hardware e licenças necessárias ao completo funcionamento do sistema;
- 5.6. Deverá permitir o entroncamento com operadora de telefonia fixa via tronco E1 R2/ISDN;
- 5.7. Deve prover integrações através de interfaces SIP, XML, SNMP e CSTA;
- 5.8. O Sistema de Telefonia deverá possuir as facilidades de DDR (discagem direta ramal), DAC (distribuição automática de chamadas), e DISA (atendimento automático de chamadas);
- 5.9. O sistema deverá permitir a configuração de Encaminhamentos de Chamadas, Serviço Noturno, criação de *Black Lists*, grupos de chamada;
- 5.10. A solução deverá permitir a configuração de funções de Siga-me, Não perturbe, Captura de chamadas, Conferência a 3 e função Chefe Secretária;
- 5.11. Deverá possuir URA - Unidade de Resposta Audível - receptiva e filas de atendimento, com no mínimo 3 níveis;
- 5.12. Deverá possuir funcionalidade de gravação de chamadas e geração de número de protocolo;
- 5.13. Deverá permitir o registro e a gravação de todas as chamadas recebidas ou realizadas através da central telefônica, sejam elas entrantes, saintes, ou entre ramais, com possibilidade de reproduzir o áudio das chamadas diretamente através do navegador WEB ou fazer o download das gravações;
- 5.14. O sistema de gravação deverá armazenar no mínimo 30000 horas de gravação em formato MP3;
- 5.15. Deverá possuir funcionalidade e licenças para monitoração de tela do agente.
- 5.16. O sistema deverá ser integrado a rede de dados corporativa da CONTRATANTE;
- 5.17. Eventualmente poderão ser aceitos sistemas baseados em software, desde que os mesmos permitam a utilização em ambiente de virtualização;

- 5.18. Para soluções baseadas em hardware, o sistema deverá ter concepção modular, permitindo ampliações de troncos e ramais com a simples inclusão de dispositivos ou expansão de módulos;
- 5.19. Para soluções baseadas em hardware, as unidades de processamentos deverão possuir, pelo menos, 1 (uma) interface de rede RJ45 Gigabit;
- 5.20. Para soluções baseadas em hardware, a mesma deverá ser no tamanho padrão para instalação em rack 19 polegadas, devendo estar incluídos todos os materiais e peças para a perfeita instalação no rack a ser fornecido pela CONTRATANTE;
- 5.21. O sistema deve possuir nativamente os codecs G.711 A-law, G.711  $\mu$ -law, G.726, G.723.1, Speex e G.729AB;
- 5.22. Deve suportar cancelamento de eco;
- 5.23. Deve suportar sinalização DTMF;

## **6. CARACTERÍSTICAS GERÊNCIA**

- 6.1. Deve possuir interface WEB para administração local com nível de acesso para administrador e usuário;
- 6.2. Deve possuir acesso através de software para configuração remota, atualização, provisionamento e configuração em massa;
- 6.3. Deverá gerar relatórios com números de chamada de origem e/ou destino, com estados de cancelada, completada e/ou abandonada;
- 6.4. Deverá gerar relatórios de tipo de chamada: ramal-ramal, fixo local, longa distância, VC1, VC2, VC3, internacional ou serviço;
- 6.5. Funções de tom de chamada, mensagem de operadora, silêncio/chamada muda, dados;
- 6.6. Deverá gerar os relatórios em interface WEB, em modo gráfico para fácil visualização e administração;

## 7. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

- 7.1. A garantia ofertada da solução de central telefônica com Call Center não poderá ser inferior a 36 meses.
- 7.2. A contratada devesse disponibilizar sistema para abertura de chamados técnicos por via eletrônica (sitio na web) e/ou telefônica.
- 7.3. A contratada deverá prestar manutenção corretiva sempre que ocorrer defeitos ou falhas no equipamento ou software da central, caso se constate a necessidade de troca de componente, ou retirada para análise, o mesmo deverá ser substituído provisoriamente sem ônus para a contratante até seu conserto ou troca definitiva.
- 7.4. Todos os atendimentos locais, inclusive os de manutenção preventiva, serão registrados em relatório próprio da contratada, rubricado pelo técnico responsável e por servidor do CIASC, ou por pessoas indicada por este, no qual constarão as ocorrências verificadas, as indicações dos equipamentos e/ou instalações afetados, a causa dos defeitos, a especificação das peças e materiais substituídos, as providências adotadas, as medições realizadas e a data do atendimento.
- 7.5. Os atendimentos para manutenção corretiva deverão ocorrer no prazo máximo de 6 (seis) horas subsequentes ao chamado, incluindo-se nesse prazo o tempo de locomoção do técnico responsável pelo atendimento, com prazo para resolução de 12 (doze) horas a partir do início da atividade de manutenção.
- 7.6. Os atendimentos para manutenção corretiva não terão limitação de horário, visto que a contratada possui atendimento durante as 24 horas do dia, eventualmente, por solicitação da contratante, os serviços poderão ser realizados em horário definido.
- 7.7. A contratada se obriga a responder civilmente por danos e/ou prejuízos causados à Contratante ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços ora contratados ou de atos dolosos e culposos de seus empregados.