

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
1	HARDWARE E SOFTWARE - CALL CENTER		R\$34.543,16
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	
2	GARANTIA EXTENDIDA DE 36 MESES	1	R\$6.908,63
2.1	Garantia de 36 meses <i>utech</i>	1	R\$ 6.908,63
3	MÃO DE OBRA - CALL CENTER	36 horas	R\$ 2.498,04
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	
4	CONTRATAÇÃO DE MANUTENÇÃO	01	R\$5.400,00
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
TOTAL			R\$49.349,83

- 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.
- 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	100
Licenças PA (Posição Atendimento) Call Center	6
Licença supervisão Call Center	1
Licença de URA (Unidade de Resposta Audível)	1
Licença de gravação de ligações	1
Tronco IP SIP público e privado com 30 canais	1

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 μ -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.