

CONTRATO Nº 008/2023

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA E A EMPRESA **HOMEMURBANO EIRELI**, CNPJ: **23.248.665/0001-14**, PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENVIO DE E-MAIL MARKETING, DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NESTE INSTRUMENTO E SEUS ANEXOS.

O **CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA – CRO/BA**, situado na Rua Soldado Luiz Gonzaga das Virgens nº111, Edif. Liz Corporate, 13º andar – Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41.830-560. Telefone: (71) 3114-2527, inscrito no CNPJ sob o nº 15.246.655/0001-11, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente Dr. Marcel Lautenschlager Arriaga, cirurgião dentista CRO 5172, CPF: 003.028.768-55, RG: 8633122, SSP/SP, aqui denominada **CONTRATANTE** e do outro lado, a empresa **HOMEMURBANO EIRELI**, CNPJ: **23.248.665/0001-14**, situada na Rua Morais Barbosa número 210, bairro, centro, cidade, Barra do Pirai/RJ, Cep: 27120-040, Tel: (21) 98402-1020, e-mails: bruno@homemurbano.com.br, neste ato representada pelo Sr. Bruno da Silva Monteiro, RG: 13.473.534, CPF: 079943377-24, aqui denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o processo de **Dispensa de Licitação Eletrônica de nº 006/2023**, autorizado pelo despacho constante no **processo administrativo de nº 014/2023**, **Código do Site Licitações-e nº 988957**, resolvem firmar o presente CONTRATO, o qual reger-se-á pelas condições constantes no Termo de referência, o qual integra o presente instrumento contratual, como se literalmente estivesse transcrito, pelas cláusulas e condições deste termo contratual e em especial à Lei 14.133/2021.

- 1) **Dispensa Licitação Eletrônica nº 006/2023**
- 2) **Processo Administrativo nº 014/2023.**

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de envio de E-mail Marketing, para atender as necessidades do Conselho Regional de Odontologia da Bahia, de acordo com as especificações contidas neste instrumento e seus anexos e termo de referência.

CLAUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO

As aquisições correrão por conta dos recursos da Dotação orçamentária, atestada pela Assessoria Contábil do Conselho Regional de Odontologia da Bahia.

Código de despesa: 6.2.2.1.1.01.04.004.022 - Serviços de Informática.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

Pela execução dos serviços descritos na CLÁUSULA PRIMEIRA deste Contrato, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor total de **R\$ 9.062,64 (nove mil e sessenta e dois reais e sessenta e quatro centavos)**.

BdSM

MLA

Rua Saldado Luiz Gonzaga das Virgens, n.º 111 – Caminho das Árvores, Edif. Liz Corporate – 13º andar, Salvador - BA, Cep: 41820-560. Tel.: (071) 3114-2525 – compras@croba.org.br – www.croba.org.br

§1º – A contratante somente pagará a contratada os valores efetivamente consumidos, de acordo com sua demanda de pedido de material, obedecidos os limites da Dispensa de Licitação Eletrônica nº 006/2023. A solicitação de material será formalizada através de solicitação de serviço expedida pelo fiscal do contrato ou unidade solicitante.

§2º – O pagamento dos serviços objeto do presente Contrato será efetuado a vista, até 10 (dez) dias úteis contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, que ficará sujeito a conferência.

§3º – Caso haja discordância quanto ao valor consignado no boleto por parte do CONTRATANTE, este deverá comunicar, por escrito, à CONTRATADA, ficando suspenso o prazo para o respectivo pagamento, até que seja resolvida a controvérsia.

§4º - Ficarão garantido ao contratante proceder com as devidas compensações financeiras e penalizações por eventuais atrasos dos serviços prestados, bem como proceder com as compensações financeiras em caso de eventuais antecipações de pagamento, de acordo com alínea c do artigo 124 da lei 14.133/2021.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES

A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como qualquer dano causado à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

§ 1º A CONTRATADA declara haver levado em conta, na apresentação de sua proposta, os tributos, contribuições fiscais, parafiscais, emolumentos, encargos sociais e todas as despesas incidentes sobre a compra do material, não cabendo quaisquer reivindicações devidas a erros nessa avaliação, para efeito de solicitar revisão de preços por recolhimentos determinados pela autoridade superior.

§ 2º A CONTRATADA responderá por todos os danos e prejuízos decorrentes de paralisações na execução do serviço, salvo na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, sem que haja culpa da CONTRATADA, devidamente apurados na forma da legislação vigente, quando comunicados à CONTRATANTE no prazo de até 48h (quarenta e oito) horas da ocorrência, ou por ordem expressa e escrita da CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

Constituem direitos da CONTRATANTE receber o serviço deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma, no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de referência.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, sendo que, caso o contrato seja assinado de forma eletrônica, considerar-se-á para efeito de início da vigência, a data em que o último signatário do contrato assinar.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorrentes deste CONTRATO, garantida a prévia defesa, poderá ser aplicada à CONTRATADA as seguintes penalidades, de acordo com o artigo 155 e 156 da Lei n.º 14.133/21:

§ 1º O contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;



- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§ 2º Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- I - Advertência;
- II - Multa;
- III - Impedimento de licitar e contratar;
- IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 3º As multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais sanções, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data em que tomar ciência.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

Este CONTRATO poderá ser rescindido nos termos do artigo 138 da Lei 14.133 de 01 de abril de 2021.

CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e fiscalização da execução do presente Contrato serão de responsabilidade do Setor de TI do CRO/BA através de funcionário designado, a saber, Servidor **Fernando Nascimento**, de acordo com o estabelecido no art. 117 da Lei nº Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO DO OBJETO

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo ou supressão que se fizer no objeto deste, com base no artigo 124 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente CONTRATO não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no todo ou em parte.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO

Este Contrato será publicado, no portal transparência do CROBA, conforme determina o parágrafo único do art. 72 da lei 14.133/21, onde deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REAJUSTE

Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pelo fornecedor ou, nos reajustes

Rua Saldado Luiz Gonzaga das Virgens, n.º 111 – Caminho das Árvores, Edf. Liz Corporate – 13º andar, Salvador - BA, Cep: 41820-560. Tel.: (071) 3114-2525 –
compras@croba.org.br – www.croba.org.br



subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação (IPEA), acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula: ou outro índice que venha a substituí-lo.

1. Fórmula de cálculo: $Pr = P + (P \times V)$

1.2. Onde: Pr=preço reajustado, ou preço novo; P=preço atual (antes do reajuste); V=variação percentual obtida na forma do primeiro item desta cláusula, de modo que $(P \times V)$ significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da contratada.

3. O contratante deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21, e demais normas federais aplicáveis e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de Salvador /BA, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões provenientes do presente contrato.

§ 1º E por estarem justos e combinados, assinam o presente expedido em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para os mesmos efeitos legais, na presença das Testemunhas abaixo ASSINADAS.

Salvador/BA, _____ de _____ de 2023.

Marcel Lautenschlager Arriaga

CONTRATANTE: **CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA**

CNPJ: 15.246.655/0001-11

Marcel Lautenschlager Arriaga

Presidente

CRO: 5172

CPF: 003.028.768-55

RG: 8633122 – SSP/SP

Bruno da Silva Monteiro

CONTRATADO: **HOMEMURBANO EIRELI**

CNPJ: 23.248.665/0001-14

Bruno da Silva Monteiro

CPF: 079943377-24

RG: MG 13473534 SSP/MG

ANEXO ÚNICO AO CONTRATO

TERMO DE REFERÊNCIA

Em atenção ao artigo 7º, inciso I, c/c com o artigo 6º, inciso IX, da Lei nº 8.666/93, alterada pelas Leis 8.883/94 e 9.648/98, elaboramos o presente termo de referência, visando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de envio de e-mail marketing, em lote único, para serem utilizados pelo Conselho Regional de Odontologia da Bahia, situada na Rua Soldado Luís Gonzaga das Virgens, nº 111 – Caminho das Árvores - Edifício. Liz Corporate, 13º Andar Salas 1301/1302, Salvador/ BA, CEP 41820-560, mediante contrato, nas condições previstas neste termo.

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de envio de E-mail Marketing para atender as necessidades do Conselho Regional de Odontologia da Bahia.

2. DAS JUSTIFICATIVAS

2.1 O serviço de e-mail marketing permite a comunicação direta e o relacionamento próximo com os jurisdicionados, permitirá que pessoas se cadastrem voluntariamente para receber a programação de eventos, seleções, agenda de ações de capacitação e demais projetos em curso. O serviço também gera relatórios com estatísticas sobre o público dos espaços e participantes das ações do CROBA, o que facilita o desenvolvimento de novas estratégias. Para seguir as boas práticas de uso da internet, evitando spams e protegendo a privacidade dos usuários, é necessário contratar uma empresa especializada na prestação destes serviços.

2.2 Assim, a presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a comunicação do CROBA com seus jurisdicionados, dando atenção aos princípios contidos na **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018**, promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.

3. DA QUANTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ESTIMATIVA DE PREÇO

Lote	Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade	Valor de Referência
1	1	Prestação de serviços de envio e-mail marketing	Número de envios	Até 250 mil envios mensais e 50 mil contatos cadastrados	R\$ 9.062,64 (nove mil, sessenta três reais e setenta sete centavos)

Tabela 1: Descrição resumida do item do lote 1 com valor de referência.

4. DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS

4.1. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem, na modalidade de software como serviço, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela contratada, ficando o contratante responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

4.2. A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e segurança de todas as informações do contratante.

BdSM 4.3. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo contratante, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados.

MLA 4.4. O acesso aos serviços, incluindo a parte de administração da solução, deverá ocorrer, no mínimo, a partir dos navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome e Safari, sem a instalação de aplicativos cliente e deverá ser feito através de conexão segura (https), com criptografia de dados (criptografia na camada de transporte entre o usuário

Rua Saldado Luiz Gonzaga das Virgens, n.º 111 – Caminho das Árvores, Edif. Liz Corporate – 13º andar, Salvador - BA, Cep: 41820-560. Tel.: (071) 3114-2525 – compras@croba.org.br – www.croba.org.br

e servidor de solução).

4.5. A área de trabalho disponibilizada deverá apresentar o logotipo do Contratante e deverá estar totalmente em português do Brasil, incluindo a parte de administração da solução.

4.6. Acesso ao administrador para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso

5. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1 A descrição da solução como um todo, abrange a prestação do serviço de envio de e-mail marketing, que possibilite o envio de 250.00 (duzentos e cinquenta mil) e-mails para uma base de até 50 mil (cinquenta mil) contatos cadastrados, suporte e assistência técnica para as necessidades de divulgação das atividades dos equipamentos culturais do CROBA.

5.2 Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

- a. Os requisitos necessários para a prestação do serviço de envio de e-mail marketing são: sistema que possibilite o envio 250.00 (duzentos e cinquenta mil) e-mails para uma base de até 50 mil (cinquenta mil) contatos cadastrados; sistema que possibilite um número ilimitado de lista de contatos e de usuários; suporte e assistência técnica, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- b. Por se tratar da prestação de um serviço de caráter ininterrupto, classifica-se a presente contratação como contínua.
- c. A Contratada deverá seguir as boas práticas sugeridas pela ABEMD (Associação Brasileira de Marketing de Dados), pelo CAPEM (Código de Auto-regulamentação para Prática de E-mail Marketing) e regulamentadas pelo Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014.
- d. Neste caso, não se aplica a necessidade de transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, pois o mercado atual possui muitas empresas com experiência neste tipo de serviço, que é considerado um serviço comum.

5.3 Os serviços serão executados por meio de sistemas que deverão possuir e seguir as seguintes dinâmicas:

- a. permitir o envio de 250.00 (duzentos e cinquenta mil) e-mails para uma base de até 50 mil (cinquenta mil) contatos cadastrados;
- b. ser totalmente on-line e multiusuário, de modo que várias pessoas possam fazer gestão da lista de e-mails remotamente de qualquer computador;
- c. permitir a criação de um número ilimitado de listas de contatos;
- d. oferecer a possibilidade de criação de campanhas com múltiplas listas de contato;
- e. permitir um número ilimitado de utilizadores;
- f. permitir a classificação dos e-mails cadastrados por grupo para envio segmentado;
- g. permitir o cadastramento de vários e-mails de remetente e possibilitar a indicação de endereço diverso do remetente para envio de resposta e/ou confirmação de recebimento;
- h. apresentar o histórico do contato, emitindo relatório de participação em campanhas, mostrando por quais ações ele foi impactado, que peças abriu, em que peças clicou, etc;
- i. manter arquivo digital das mensagens enviadas;

BdSM

5.4 Os e-mails enviados não deverão conter identificação da Contratada ou da solução tecnológica utilizada. Também não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionados pela Contratada ao conteúdo da mensagem gerada pelo CROBA, com exceção do descrito abaixo:

MLA

- a. no início: “Se não conseguir visualizar esta mensagem, clique aqui”, que direciona automaticamente para uma página onde o e-mail é armazenado;



- b. no final: link de remoção cadastral. O cliente poderá a qualquer momento clicar nesta opção e seu e-mail será considerado como inativo na ferramenta.
 - c. apresentar a relação dos endereços que não receberam a mensagem e especificar o erro;
 - d. prever o reenvio parcial de lotes para endereços que apresentaram erros temporários como, por exemplo, Caixa Postal cheia;
 - e. exportar relatórios de envio das campanhas em formato PDF;
 - f. oferecer a remoção automática de duplicidade entre listas distintas, evitando que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça;
 - g. operar o serviço observando as boas práticas do e-mail Marketing e as políticas antispam.
 - h. Os fatores de spam deverão ser analisados antes do envio do conteúdo para avaliação do potencial de classificação como spam da mensagem a ser disparada e apresentação das recomendações de ajustes.
 - i. permitir o envio de e-mails em HTML, com imagens no formato JPEG e PNG e com a possibilidade de inserção de links na peça, bem como a inserção de arquivos anexos à mensagem;
 - j. permitir a importação HTML produzido externamente, de forma a não exigir adaptações para o disparo;
 - k. permitir a pré-visualização do e-mail antes do envio;
 - l. ter a opção de envio de e-mail de teste (preview) para endereços previamente selecionados, antes do envio definitivo da mensagem para o mailing selecionado;
 - m. permitir o agendamento de envio para a data e o horário desejados;
 - n. enviar e-mail informando o início e o término da campanha;
 - o. deverá estar garantido quanto ao desempenho e disponibilidade para os usuários, mesmo nos momentos de pico nos disparos de mensagens;
- dispor de tecnologia que garanta a entrega de no mínimo 70 (setenta por cento) da campanha enviada na caixa de entrada dos contatos, não podendo cair em spam ou lixo eletrônico;
- p. permitir a importação de lista de e-mails em arquivo nos formatos mais comuns (Excel, CSV e TXT).
 - q. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar, em horário comercial, uma equipe de profissionais especializados para resolver dúvidas ou dar orientações sobre a utilização do sistema, por meio de contato telefônico, e-mail ou outra forma de suporte online igualmente eficiente.

5.5 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

- a. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar, em horário comercial, uma equipe de profissionais especializados para resolver dúvidas ou dar orientações sobre a utilização do sistema, por meio de contato telefônico, e-mail ou outra forma de suporte online igualmente eficiente.
- b. A Contratada deverá disponibilizar treinamento on-line gratuito e individual, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, para até 10 (dez) profissionais que farão os envios de e-mail marketing, mediante agendamento prévio.
- c. A execução dos serviços será iniciada no 1º dia útil após a publicação do contrato.
- d. A arquitetura e a infraestrutura dos serviços fornecidos pela Contratada deverão estar garantidos quanto ao desempenho e à disponibilidade para os usuários, mesmo em momentos de pico nos disparos de mensagens.
- e. A Contratada deverá utilizar seus domínios e IPs para disparar as campanhas, fornecendo toda a infraestrutura necessária, incluindo servidores, conectividade com a Internet e segurança. Também deverá disponibilizar contas e endereços das mensagens e retornos de “bounce”.
- f. O serviço deverá permitir o envio simultâneo de diversas peças para grupos distintos/específicos.
- g. O serviço deverá compreender envio, monitoramento, apresentação de relatórios e estatísticas das campanhas enviadas.
- h. O serviço deverá oferecer correção automática de endereços inválidos por erros comuns de digitação, como, por exemplo, erro de digitação dos domínios mais conhecidos: Hotmail, Gmail, Outlook, Yahoo, Bol, Uol.

BdSM

MLA



- i. O serviço deverá permitir a autonomia para disparo de campanhas, de modo que a inclusão de contatos, a composição de peças e o disparo de campanhas possa ser feita totalmente pela equipe de usuários do sistema (CRO-BA), sem necessidade de conhecimento técnico.
- j. Prestar os serviços objeto desta contratação em período integral; ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.
- k. O serviço de envio deve contemplar configurações do DKIM, SPF e DMARK.

6. DA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

6.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

6.2. A disponibilidade mínima mensal da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, calculada com base na média de disponibilidade de todos os serviços que compõe a solução, deverá ser de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) do tempo contratado. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permaneceram em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação.

7. DO SUPORTE TÉCNICO REMOTO

7.1. O serviço de suporte técnico remoto destina-se à correção de problemas da solução implementada e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da mesma.

7.2. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do contratante, mediante abertura de chamado junto à contratada, via chamada telefônica local ou 0800, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

7.3. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

7.3.1. Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.

7.3.2. Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.

7.3.3. Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

7.4. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

7.5. A contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

7.6. Ao final de cada atendimento, a contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:

7.6.1. Número do chamado.

7.6.2. Categoria de prioridade.

7.6.3. Descrição do problema e da solução.

7.6.4. Procedimentos realizados.

7.6.5. Data e hora da abertura e do fechamento do chamado.

7.6.6. Data e hora do início e do término da execução dos serviços.

7.6.7. Identificação do técnico da empresa.

8. DA MIGRAÇÃO DOS DADOS

8.1. A contratada será responsável pela migração de todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes nas contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa utilizada atualmente pelo contratante.

8.2. Após finalização do contrato de prestação de serviços, a contratada deverá fornecer acesso a todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes em todas as contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa por um período mínimo de 30 (trinta) dias, além de outras informações essenciais para transição e continuidade do serviço.

9. DO TREINAMENTO

9.1. O treinamento objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica do contratante possa administrar, operar a solução e treinar os usuários na solução contratada e deverão atender os seguintes requisitos.

9.1.1. O treinamento deverá ser realizado por meio de turma presencial/online caso o contratante julgue necessário.

9.1.2. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 3 (três) horas, deve abordar as informações necessárias à gerência, administração, auditoria, operação básica, intermediária e avançada da solução e principais

MLA

BdSM



solicitações de suporte.

9.1.3. O conteúdo do treinamento deverá ser aprovado pela área técnica do contratante previamente à sua execução.

9.1.4. A contratada deverá disponibilizar, para todos os participantes, material impresso ou em meio digital, atualizado e de primeiro uso, em português do Brasil.

9.2.1 Treinamento para solução de e-mail marketing:

9.2.2 Treinamento, no mínimo de 03 (três) horas, objetivando a capacitação dos usuários para operar o sistema e potencializar a utilização dos recursos do mesmo; e assessoria na implantação quando da inserção das informações do CROBA e a realização dos primeiros procedimentos de implantação.

10. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

10.1. A disponibilização das licenças de acesso para uso da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da assinatura do contrato.

11. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

11.1. O recebimento provisório do serviço de migração de dados, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato da migração dos dados.

11.2. Ocorrendo problemas na migração de dados, se contratado, a contratada tem até 5 (cinco) dias para resolução do problema.

11.3. O recebimento definitivo será realizado mediante termo circunstanciado, após o recebimento provisório e testes de conformidade do objeto, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

11.4. Durante o período de testes deverão ser superados todos os possíveis problemas detectados. Caso não haja nenhuma reclamação do contratante à contratada quanto à normalidade do objeto em questão, o recebimento definitivo será considerado realizado.

11.5. O recebimento provisório do serviço de treinamento, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato do treinamento.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 10.024/2019, da Lei nº 10.520/02 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, são obrigações da contratada:

12.1.1. Sanear qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços.

12.1.2. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados.

12.1.3. Levar ao conhecimento dos empregados a Política de Segurança Institucional do contratante.

12.1.4. Fornecer por escrito todos os esclarecimentos técnicos solicitados pelo contratante.

12.1.5. Responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços objeto do contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, auxílio-refeição, auxílio-transporte, uniforme completo e outras despesas que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo.

12.1.6. Fornecer, sempre que solicitado, relatório de situação do contrato.

12.1.7. Providenciar a imediata troca de qualquer material ou equipamento julgado inadequado ou que não atenda às necessidades do contratante durante a execução do contrato.

12.1.8. Responder e responsabilizar-se por quaisquer danos causados direta ou indiretamente a bens de propriedade do contratante ou de terceiros, quando estes tenham sido ocasionados por seus empregados/profissionais por ocasião dos serviços contratados.

12.1.9. Manter os seus empregados devidamente identificados por crachá quando em trabalho na sede do CROBA.

12.1.10. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, desde que relacionadas à prestação dos serviços contratados.

12.1.11. Comunicar ao Gestor do contrato, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos solicitados.

12.1.12. Zelar pela perfeita execução dos serviços, sanando as falhas eventuais, imediatamente após sua verificação.

12.1.13. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo contratante.

12.1.14. Cumprir, impreterivelmente, todos os prazos e condições exigidos e observar o cronograma de implantação dos serviços.

12.1.15. Acatar a fiscalização do contratante levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

12.1.16. Manter todas as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato.

13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRANTE

13.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 10.024/20219, da Lei nº 10.520/02 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, são obrigações do contratante:

13.1.1. Prestar as informações e os esclarecimentos, pertinentes aos eventos, que venham a ser solicitado pela contratada.

13.1.2. Proporcionar todas as facilidades para que a empresa vencedora possa desempenhar, por meio dos profissionais, os serviços dentro das normas do contrato a ser firmado.

13.1.3. Permitir o acesso dos empregados da empresa às dependências do CROBA para execução dos serviços referentes ao objeto do contrato, desde que estejam identificados por crachá.

13.1.4. Verificar a preparação do ambiente e a disposição dos equipamentos necessários para realização do treinamento.

13.1.5. Solicitar a substituição ou correção dos serviços que não sejam considerados adequados.

13.1.6. Assegura-se da boa prestação e do bom desempenho dos serviços.

13.1.7. Promover o acompanhamento e fiscalização da contratada, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da contratada.

13.1.8. Designar gestor para acompanhamento e fiscalização do contrato.

13.1.9. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços licitados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências convencionadas no contrato a ser firmado.

13.1.10. Em caso de cancelamento, total ou parcial, de algum dos eventos descritos neste Termo de Referência, o contratante deverá analisar quanto ao ressarcimento das despesas já incorridas, desde que devidamente comprovadas pela contratada.

14. DO PAGAMENTO

14.1. A Nota Fiscal deverá ser remetida com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Fiscal do contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o atesto.

14.1.1. A nota fiscal deve estar preenchida com a descrição detalhada do objeto, o número do contrato e os dados bancários da empresa.

14.1.2. Junto com a Nota Fiscal, deverá apresentar a comprovação de regularidade junto ao Sistema da Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF), às Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada e da certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT), sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira.

14.2. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

15. REAJUSTE

15.1. Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pela empresa ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação (IPEA), acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula: ou outro índice que venha a substituí-lo.

BdSM

15.1.1. Fórmula de cálculo: $Pr = P + (P \times V)$

MLA

15.1.2. Onde: Pr=preço reajustado, ou preço novo; P=preço atual (antes do reajuste); V=variação percentual obtida na forma do primeiro item desta cláusula, de modo que $(P \times V)$ significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

16.2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da contratada.



16.3. O contratante deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

16. CONTRATO

16.1. Da Rescisão

16.1.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77, 78, 79 e 80, todos da Lei nº 8.666/93. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

16.1.2. A rescisão deste contrato poderá ser:

16.1.2.1. Determinada por ato unilateral e escrito do contratante nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

16.1.2.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o contratante.

16.1.2.3. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

16.1.3. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de ato escrito e fundamentado da autoridade competente.

16.1.4. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93 sem que haja culpa da contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito aos pagamentos devidos pela execução do contrato até data de rescisão.

16.2. Da alteração do contrato

16.2.1. O presente contrato poderá ser alterado na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, observando o limite estabelecido no parágrafo primeiro do referido artigo.

16.2.2. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.2.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. Da alteração subjetiva

16.3.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do contratante à continuidade do contrato.

16.4. Das sanções

16.4.1. A contratada ficará sujeita as penalidades previstas no Capítulo IV, Seção II, da Lei nº 8.666/93, no que couber, garantida a prévia defesa e o contraditório em regular processo administrativo, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que seu(s) ato(s) ensejar(em).

17. PRAZO DE VIGÊNCIA

17.1. A contratação do objeto licitado terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos casos previstos nas legislações que regulamentam este processo.

18. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

18.1. O CROBA nomeará fiscal do contrato, o qual fará a fiscalização do objeto contratado, de acordo com o estabelecido no art. 67 da Lei nº 8.666/93, visando à observância do fiel cumprimento das exigências contratuais, o que não exclui a fiscalização e supervisão do objeto licitado por parte da contratada.

18.2. O fiscal do contrato do CROBA deverá manter anotações e registros de todas as ocorrências e determinar o que for necessário à regularização das falhas/problemas observados.

19. FORO E CASOS OMISSOS

19.1. Para dirimir quaisquer questões decorrentes do contrato, as Partes elegem o Foro Federal de Salvador/BA, com exclusão expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.2. Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõem a Lei nº 10.520/2002, Decreto-Lei nº 3.555/2000, Lei nº 8.666/93 e demais legislação vigente aplicável à espécie.



20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

20.2. A contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto da contratação, salvo se houver prévia autorização da Administração do contratante.

21. SETORES RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

21.1. Setor TI

Salvador/BA, ____ de _____ de 2023.

Marcel Lautenschlager Arriaga

CONTRATANTE: **CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA**

CNPJ: 15.246.655/0001-11

Marcel Lautenschlager Arriaga

Presidente

CRO: 5172

CPF: 003.028.768-55

RG: 8633122 – SSP-SP

Bruno da Silva Monteiro

CONTRATADO: **HOMEMURBANO EIRELI**

CNPJ: 23.248.665/0001-14

Bruno da Silva Monteiro

CPF: 079.9433.77-24

RG: MG 13473534 SSP/MG

CONTRATO N 008_2023.pdf

Hash do Documento Original: (SHA1) 0aed96c70ec14db41f2d4d39d43c6df7b3426f3f
SID: 1870EaE260C-1be0E58ae0C-1e5A53BeE0C-1F21E22be0C-2039E7F660C



Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 23 de março de 2023



Assinaturas - Manuscrito Digital



HOMEMURBANO EIRELI
bruno@homemurbano.com.br
Assinado em: 23/03/2023 14:31:26
Assinou como: parte

Bruno da Silva Monteiro



Marcel lautenschlager arriaga
arriagamarc@gmail.com
Assinado em: 23/03/2023 15:02:48
Assinou como: parte

Marcel Lautenschlager Arriaga

