

CONTRATO N° 029/2023

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA E A EMPRESA **QUALIFY TECNOLOGIA LTDA**, CNPJ n° **22.487.057/0001-08**, PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TELECOMUNICAÇÕES, CENTRAL TELEFÔNICA IP PABX (COMODATO), SOB DEMANDA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO CRO-BA, CONFORME AS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES DESCRITAS NESTE INSTRUMENTO REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.

O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA – CRO/BA, situado na **Rua Soldado Luiz Gonzaga das Virgens n° 111, Edif. Liz Corporate, 13° andar – Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41.820-560. Telefone: (71) 3114-2527/2525**, inscrito no CNPJ sob o n.º 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: 04.556.243-13 – SSP-SP, aqui denominada **CONTRATANTE** e do outro lado, a empresa **QUALIFY TECNOLOGIA LTDA**, CNPJ n° **22.487.057/0001-08**, situada na Rua Professor Leopoldo Amaral, 366, salas 703 a 705, Salvador – BA – CEP 41.830-494, neste ato representada pelo seu representante legal Sandro Augusto Lima de Santana, portador do documento de Identidade n° 04.556.243-13 e CPF n° 870.845.205-97, aqui denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o processo de Pregão Eletrônico de n° 013/2023, autorizado pelo despacho constante no processo administrativo de n° 033/2023, resolvem firmar o presente **CONTRATO**, o qual reger-se-á pelas condições constantes no Edital e Termo de referência, dispostos no Pregão Eletrônico de n.º. 013/2023, os quais integram o presente instrumento contratual, como se literalmente estivessem transcritos, pelas cláusulas e condições deste termo contratual e em especial à Lei 8.666/93.

- 1) Pregão Eletrônico n.º 013/2023.
- 2) Processo Administrativo n.º 033/2023.
- 3) Data de apresentação da proposta: 19/05/2023.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em telecomunicações, Central Telefônica IP PABX (comodato) preferencialmente com gabinete para rack com Painel de telefonista, música de espera, gravação humanizada personalizada em estúdio validada pela contratada, caixa postal, gravação das chamadas, relatórios gerenciais de chamadas completos, sala de conferência, compatibilidade com os padrões de sinalização E1 com possibilidade de migração sem custo adicional para o padrão SIP, a solução deverá integrar com 0800 institucional (SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor), fornecimento em comodato de 65 (sessenta e cinco)



aparelhos telefônicos IP, sendo 56 (cinquenta seis) Gigabit Ethernet e 09 (nove) para as delegacias Fast Ethernet 10/100, em regime comodato por 12 (doze) meses, sob demanda, para o CRO-BA, conforme as especificações e quantidades descritas no termo de referência e seus anexos.

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: 6.2.2.1.1.01.04.04.004.007 - Locação de Equipamentos e Materiais Permanentes

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 estimado para o período de 12 (doze) meses é de **R\$ 28.939,56 (vinte e oito mil e novecentos e trinta e nove reais e cinquenta e seis centavos)**, sob demanda.

§1º – A contratante somente pagará a contratada os valores efetivamente consumidos, de acordo com sua demanda, obedecidos os limites do pregão eletrônico nº 013/2023.

§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, conforme lhe faculta o Art. 40, XIV, letra “d”, da Lei 8.666/93.

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 prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, **iniciados a partir da data de 01/08/2023 e vigendo até 01/08/2024**, podendo ser prorrogado nos termos do Art. 57 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorrentes deste CONTRATO, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes penalidades, de acordo com a Lei 8666/1993:

- a) advertência;
- b) multa de mora de um décimo por cento calculada sobre o valor deste CONTRATO, por dia de atraso injustificado no cumprimento do prazo de entrega do objeto;
- c) multa de dez por cento sobre o valor deste CONTRATO, em caso de rescisão causada por ação ou omissão injustificada da CONTRATADA; e
- d) multa de um décimo por cento sobre o valor deste CONTRATO, por dia de atraso injustificado no cumprimento do prazo de reapresentação do material rejeitado, após esgotado o prazo fixado para substituição, correção ou reparação.

§ 1º Ficará suspensa, tecnicamente, de participar em licitação, impedida de contratar com a União por prazo não superior a cinco anos.

- a) será declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto pendurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a União pelos prejuízos resultantes após decorrido o prazo da sanção aplicada;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto do CONTRATO;
- c) não manter a proposta;
- d) falhar ou fraudar na execução do CONTRATO;
- e) comportar-se de modo inidôneo;
- f) fizer declaração falsa; ou
- g) cometer fraude fiscal.

§ 2º 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.

§ 3º Para efeito de aplicação de multa, o valor do CONTRATO será apurado deduzindo-se dele



o valor das entregas aceitas.

§ 4º A aplicação das sanções previstas neste CONTRATO não exclui a possibilidade da responsabilidade civil da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração Pública.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

Este CONTRATO poderá ser rescindido se ocorrer um dos casos previstos no art.78 da Lei nº 8666/93 que, de alguma forma, comprometa ou torne duvidoso o cumprimento das obrigações assumidas, obedecendo as formas previstas no art.79 da Lei 8.666/93.

§ 1º No caso de rescisão administrativa, a CONTRATANTE poderá reter os créditos decorrentes deste CONTRATO até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE, sem prejuízo das sanções da lei.

CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e fiscalização da execução do presente Contrato serão de responsabilidade da Coordenação de Tecnologia da Informação do CROBA através de funcionário designado, a saber, **Sr. Fernando Gabriel Nascimento**, de acordo com o estabelecido no art. 67 da Lei nº 8.666/93.

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. CONTRATO até vinte e cinco por cento do seu valor inicial.

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, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REAJUSTE

O(s) preço(s) unitário(s) do(s) serviço(s) 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 no Pregão Eletrônico nº 013/2023, 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 Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia Estatística – IBGE, acumulado em 12 (doze) meses.

Havendo mudança do endereço da sede do CROBA, o valor da prestação dos serviços não será alterado, salvo os casos de reajuste ou reequilíbrio financeiro previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS



Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – 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 _____ 2023.

Marcel lautenschlager arriaga

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA

Marcel Lautenschlager Arriaga

Presidente

CRO 5172

RG: 8633122 – SSP-SP

CPF: 003.028.768-55

Sandro Augusto Lima de Santana

CONTRATADO: QUALIFY TECNOLOGIA LTDA

CNPJ: 22.487.057/0001-08

Representante Legal: Sandro Augusto Lima de Santana

RG: 04.556.243-13

CPF: 870.845.205-97

ANEXO ÚNICO AO CONTRATO

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada em locação de Central Telefônica IP

Nos termos da Lei n.º 8.666/93, e suas alterações, apresentamos a seguir as diretrizes básicas que têm por finalidade estabelecer os requisitos preliminares objetivando a realização de contratação de empresa especializada em de locação de central telefônica IP com aparelhos telefônicos em comodato, em lote único, para serem utilizados pelo Conselho Regional de Odontologia da Bahia, mediante contrato, nas condições previstas neste termo.

1 – DA JUSTIFICATIVA

- 1.1 A central telefônica IP (PABX) oferece recursos avançados de comunicação, como chamadas em conferência, atendimento automático, correio de voz, roteamento de chamadas, autenticação de ramais remotos, entre outros. Esses recursos melhorar a eficiência e a produtividade do CRO-BA, além de fornecer um serviço de comunicação de melhor qualidade aos jurisdicionados do Conselho.
- 1.2 A central telefônica IP (PABX) é altamente escalável, permitindo que ela cresça de acordo com as necessidades do Conselho Regional de Odontologia da Bahia. Ela também é mais flexível do que as centrais telefônicas tradicionais, permitindo que a Autarquia personalize suas configurações de acordo com as necessidades específicas.
- 1.3 Esta contratação tem como objetivo a escolha de empresa especializada para locação (comodato) de Central Telefônica IP – PABX compatível com digitronco 30 canais: Painel de telefonista, música de espera personalizada e voz humanizada gravada em estúdio, caixa postal, gravação de todas as chamadas sob demanda, relatórios gerenciais completos, sala de conferência, compatibilidade com E1 com possibilidade de migração para o padrão de sinalização SIP, suporte técnico especializado 5x8 (cinco dias x oito horas por semana), implantação e treinamentos inclusos, fornecimento de 65 (sessenta e cinco) aparelhos telefônicos, sendo: **56 (cinquenta seis) Gigabit Ethernet** para Salvador/BA e **09 (nove) paras as delegacias Fast Ethernet 10/100.**
- 1.4 Este termo de referência foi elaborado em atenção ao parecer jurídico apresentado pelo Dr. Diego Hortélio, OAB/BA 59.449 de 11 de novembro de 2021, preposto da Assessoria em Licitações e Contratos do CRO-BA, à coordenação de Tecnologia da Informação do CRO-BA, onde o representante jurídico da instituição entendeu que o contrato vigente celebrado com o prestador Qualify Tecnologia Ltda – CNPJ: 22.487.057/0001-08, deve ser encerrado, verificadas as condições de habilitação e de cumprimento contratual, conforme o Processo Administrativo Nº 011/2020, Pregão Eletrônico Nº 003/2020 que atualmente supri as necessidades do Conselho Regional de Odontologia da Bahia com os serviços de Central Telefônica (PABX)

IP, indispensáveis para o funcionamento da Administração, beneficiando os colaboradores do Conselho e os jurisdicionados na comunicação entre si.

2 - DO OBJETO

O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada em telecomunicações, Central Telefônica IP PABX (comodato) preferencialmente com gabinete para rack com Painel de telefonista, música de espera, gravação humanizada personalizada em estúdio validada pela contratada, caixa postal, gravação das chamadas, relatórios gerenciais de chamadas completos, sala de conferência, compatibilidade com os padrões de sinalização E1 com possibilidade de migração sem custo adicional para o padrão SIP, a solução deverá integrar com 0800 institucional (SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor), fornecimento em comodato de 65 (sessenta e cinco) aparelhos telefônicos IP, sendo 56 (cinquenta seis) Gigabit Ethernet e 09 (nove) para as delegacias Fast Ethernet 10/100, em regime comodato por 12 (doze) meses, sob demanda, para o CRO-BA, conforme as especificações e quantidades descritas no Termo de Referência e seus anexos:

Nota: O §8º, art. 22 do Decreto 7.892/2013. “É vedada aos órgãos e entidades da administração pública federal a adesão a ata de registro de preços gerenciada por órgão ou entidade municipal, distrital ou estadual” – Apenas de órgãos na esfera federal.

LOTE ÚNICO				
Item	Qtd.	Especificação	Valor de Referência Mensal	Valor Total de Referência Anual
1	1	<p>Central Telefônica IP PABX (comodato) preferencialmente com gabinete para rack a ser mobilizada na sede do Contratante, deve possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. música de espera b. gravação humanizada personalizada e em estúdio c. caixa postal d. gravação de chamadas e. módulo callcenter com no mínimo 06 (seis) posições de atendimento disponíveis com no mínimo 03 (três) usuários com o perfis de supervisores f. relatórios gerenciais de chamadas completos, g. sala de conferência 	R\$ 2.411,63	R\$ 28.939,56



	<p>h. compatibilidade com os padrões de sinalização E1 e SIP.</p> <p>i. fornecimento em comodato de 56 (cinquenta seis) aparelhos telefônicos IP, Gigabit Ethernet 10/100/1000 para Sede com display gráfico de LCD e 2 (duas) portas Ethernet RJ45 10/100/1000.</p> <p>j. fornecimento em comodato de 09 (nove) aparelhos telefônicos IP para as delegacias Fast Ethernet 10/100 com display gráfico de LCD e 2 (duas) portas Ethernet RJ45 10/100.</p> <p>k. fornecimento em comodato de 06 (seis) Headset profissional (arco de cabeça, fones acolchoados/macios, áudio aprimorado digitalmente, microfone rotativo com cancelamento de ruído e controle de volume/mudo em linha).</p> <p>l. suporte técnico especializado 5 x 8 (oito horas/dia x cinco dias por semana) remotamente e presencialmente sempre que necessário durante a vigência do contrato.</p> <p>m. sistema web de abertura de chamados.</p> <p>n. treinamento online operacional do uso da solução para equipe de atendimento presencialmente e remotamente com emissão de certificado de participação para até 07 pessoas.</p> <p>– Vigência do contrato 12 meses. Pagamento em parcelas mensais.</p>	
--	--	--

Tabela 1: Modelo de proposta. Descrição do objeto.

2.1 LOCALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTO

O contratado deverá entregar os equipamentos nos endereços relacionados abaixo e assumir todas as despesas envolvidas no processo, a saber:

Descrição do Equipamento	Quant. (Unid)	Endereço de Locação dos Aparelhos
Servidor PABX IP	1	Rua Soldado Luís Gonzaga das Virgens, 111 Edf. Liz Corporate, 13º Andar - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-560
Telefone IP 10/100/1000	41	Rua Soldado Luís Gonzaga das Virgens, 111 Edf. Liz Corporate, 13º Andar - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-560
Telefone IP 10/100/1000	15	Rua Soldado Luís Gonzaga das Virgens, 111 Edf. Liz Corporate, 9º Andar, Sala 901 - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-560

Telefone IP 10/100	1	Av. Benedita Silveira, nº 118, Ed. Empresarial Portinari, 1º andar, sala 2 e 4, CEP: 47.800-160 Centro – Barreiras
Telefone IP 10/100	1	Av. Porto Seguro, nº 480, sala 101, 1º andar – Centro – Eunápolis/BA – CEP: 45.820-006
Telefone IP 10/100	1	Av. João Durval Carneiro. Bairro São João, 3665 – Edf. Multiplace, 4ª andar, sala 413 – Feira de Santana – CEP: 44.051-00
Telefone IP 10/100	1	Praça José Marcelino 14 – Ed Cidade de Ilhéus 4º Andar s/412 – Centro – Ilhéus/BA – CEP: 45.653-754.
Telefone IP 10/100	1	Praça João XXIII, nº 35 – Sala 01, 1º andar – Centro – Irecê – Ba CEP: 44.900-000
Telefone IP 10/100	1	Rua Góes Calmon, nº 18, sala 101, 1º andar – Centro – Juazeiro/BA – CEP 48.903-510
Telefone IP 10/100	1	Rua Floriano Peixoto, nº 549 sala 208 / Ed. Cliomel Empresarial – Centro – CEP: 48.601-210 – Paulo Afonso
Telefone IP 10/100	1	Rua Pedro Álvares Cabral, nº 95 Sala 206, 2º andar – Centro – Teixeira de Freitas/BA – CEP: 45985-172
Telefone IP 10/100	1	Rua Siqueira Campos, 646 – Recreio, Vitória da Conquista – CEP:45020-400

Tabela 2: Endereço de destino dos telefones IP e central PABX IP.

2.3. Os interessados deverão fornecer proposta de acordo com o modelo de proposta.

2.4. CRITÉRIO DA LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL.

3. SISTEMA DE TELEFONIA E CALL CENTER

3.1. FUNCIONALIDADES E CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS

- a. Compatibilidade com serviços de telefonia pública: E1 e SIP.
- b. Compatibilidade com mais de um serviço simultâneo: Troncos independentes, sendo 30 canais em E1 e SIP.
- c. Compatibilidade de ramais: Aparelhos de mesa IP e também softphone à disposição para ser instalado sob demanda.
- d. Interface requerida: Web sem necessidade de instalação do software de callcenter na estação do usuário.
- e. Compatibilidade com ramais locais (escritório) ou remotos (delegacias): Com autenticação remota segura via internet.
- f. API para integração com sistemas externos: Passível de fácil integração com sistemas de ERP ou CRM, com documentação de integração disponível (recursos mínimos: click to call, screen pop-pop e consulta de gravações).
- g. Cadastro de contratos de telecom e respectivas tarifas
- h. Gestão de dispositivos: Cadastro do parque de dispositivos de telefonia.



- i. Recursos operacionais: Filas de atendimento, Fornecimento de protocolo por ligação recebida por ramal, Perfis de usuário personalizáveis, Liberação/bloqueio para chamadas externas, local, DDD e móvel; URA, Grupos de captura de chamadas, múltiplas estratégias de distribuição de chamadas, DIS, Voice-mail, Rota de menor custo.
- j. Módulo Tarifador: Tarifário customizável – com opções de rateio por usuário, por centros de custo, departamento, filial, delegacia, etc.
- k. Painel de ramais: com visualização de todos os ramais ou por centro de custo, com pesquisa por nome ou por ramal.
- l. Lista de contatos
- m. Gravação de todas as chamadas, de todos os ramais com armazenamento para 3 meses.
- n. Deve considerar backup do servidor em nuvem gerida pela Contratada.
- o. Ouvidoria: Recurso para capturar gravações sem atendimento humano para escuta posterior.
- p. Relatório de chamadas: Com filtros por: status da chamada, origem, destino, período, tipo, ramal de destino, fila, horário e dia da semana
- q. Relatórios de consumo: Por ramal, departamento, centro de custo, delegacia, escritório etc
- r. Cadastro da equipe de operação: Supervisores e operadores
- s. Tela de operador: Com status do ramal, pausas, tempo total de pausa e quantidade de pausas na jornada em andamento
- t. Atendimento receptivo (filas) e ativo (campanhas) simultâneos
- u. Monitoramento ativo (intervenção do supervisor) ou passivo (escuta do supervisor)
- v. Relatórios gerenciais de supervisão
- w. Tela de supervisão com funções de: gerência de filas (colocar ou retirar operador de fila e campanha), relatórios, escuta e finalização de jornada.
- x. Tipos de pausas customizáveis pelo supervisor
- y. Campanhas com recurso de discador automático com múltiplas estratégias: Interativo, preditivo e power
- z. Tela de consulta de chamadas gravadas: com possibilidade de ouvir ou fazer download do arquivo de áudio
- aa. Painel de Supervisão com dados da jornada em tempo real: Quantidade de clientes na fila, Tempo de espera, média de espera, média de tempo de chamada, Status dos operadores (disponível, em linha, pausado ou offline) com tempo.
- bb. Função call-back: retorno automático em caso de abandono de chamada na fila.
- cc. Alarme sonoro para supervisor em caso de chamada em fila
- dd. Número de protocolo de atendimento
- ee. Controle de acesso granular a cada permissão (privilégios de acesso configuráveis)
- ff. Relatório de jornadas com filtros múltiplos (por operador, por período, fila, campanha e linha)
- gg. Avaliação do atendimento: Pelo cliente (pesquisa de satisfação) e pelo supervisor (pesquisa de qualidade)
- hh. O servidor deverá estar preferencialmente em gabinete para rack, preferencialmente: sob a responsabilidade do Contratado, devendo o Contratante se responsabilizar por sua guarda física e fornecimento de energia elétrica/internet para o seu funcionamento.

3.2. CARACTERÍSTICAS O APARELHO TELEFÔNICO IP

- a. Recursos de Áudio; Voz HD: monofone HD, alto-falante HD, Filtragem inteligente de ruído, Banda larga codec: Opus, G.722, Banda estreita codec: G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC, DTMF: Entrada, Saída (RFC 2833) INFO, Alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC, VAD, CNG, AEC, PLC, AJP, AGC.
- b. Recursos do Telefone; 1 conta VoIP, Retenção de chamada, mudo, Não Perturbe (DND), Discagem rápida através de um toque, hotline, Desvio de chamada, chamada em espera, transferência de chamada. Escuta em grupo, chamada de emergência, Rediscagem, retorno de chamada, atendimento

- automático. Conferências locais de cinco vias, Chamada IP direta sem proxy, Seleção, importação e exclusão do toque de chamada. Ajuste manual ou automático de data e hora. Plano de discagem XML Browser, ações URL/URI, Capturas de tela integrada, RTCP-XR, VQ-RTCPXR, Tecla DSS aprimorada
- c. Dir, Agenda telefônica até 1000 entradas, Lista negra, Agenda telefônica externa XML/LDAP, Discagem inteligente, Pesquisa, importação e exportação da agenda. Histórico de chamada: discadas/recebidas/não atendidas/encaminhadas.
 - d. Recursos PABX-IP; Chamada anônima, rejeição de chamada anônima. Hot-desking, chamada de emergência. Assento flexível Estacionamento, captura de chamadas Executivo e assistente Gravação de chamadas centralizada, alerta de correio de voz Gravação de chamadas
 - e. Display e Indicador, LCD gráfico de 132x64-pixel, LED para indicação de chamada e mensagem em espera, interface intuitiva com ícones e teclas programáveis, Interface de usuário Multilíngue. Identificador de chamadas nome e número. Economia de energia.
 - f. Teclas de facilidade; 6 teclas de facilidades: transferir, mensagem, headset, redial, mute, viva voz, 5 teclas de navegação, Teclas de controle de volume
 - g. Interface; **2 x portas Ethernet RJ45 10/100/1000 M**, Power over Ethernet (IEEE 802.3af), classe 2, 1xRJ9 porta para monofone (4P4C), 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C)
 - h. Interface; **2 x portas Ethernet RJ45 10/100 M**, Power over Ethernet (IEEE 802.3af), classe 2, 1xRJ9 porta para monofone (4P4C), 1xRJ9 porta para fone de cabeça (4P4C)
 - i. Gerenciamento; Configuração: browser/telefone/auto provisionamento, Auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS para implantação em massa, Auto provisionamento com PnP, Zero-sp-touch, TR-069, Bloqueio do telefone para proteção de privacidade pessoal, Resete de fábrica, reinicialização. Exportação do pacote de rastreamento, log do sistema
 - j. Rede e Segurança; v1 (RFC2543), v2 (RFC3261), Suporte para redundância do servidor chamada, NAT transversal: STUN modo, Modo Proxy e modo de conexão ponto a ponto, Atribuição IP: estático/DHCP • HTTP/HTTPS servidor web, Sincronização de hora e data usando SNTP, UDP/TCP/DNS-SRV(RFC 3263), QoS: 802.1p/Q tagging (VLAN), camada 3 ToS DSCP, SRTP para criptografia de voz, (TLS) Transport Layer Security, HTTPS gerenciador de certificados, AES criptografia para arquivo de configuração, Autenticação condensada, OpenVPN, IEEE802.1X, IPv6, LLDP/CDP/DHCP VLAN, ICE.

4. DA FISCALIZAÇÃO

4.1. A responsabilidade pela gestão desta contratação ficará a cargo do CRO-BA, através do servidor designado, que também será responsável pelo recebimento e atesto do documento de cobrança.

4.2. A fiscalização deste Contrato será realizada por servidor a ser indicado pela Diretoria.

4.3. A omissão, total ou parcial, da fiscalização não eximirá o fornecedor da integral responsabilidade pelos encargos ou serviços que são de sua competência.

4.4. Ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou inadimplência por parte da contratada, os titulares da fiscalização deverão, de imediato, comunicar por escrito ao órgão de administração do CONTRATANTE, que tomará as providências para que se apliquem as sanções previstas na lei, no Edital e no Termo de Referência, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão.

5. DO PROCEDIMENTO PARA PAGAMENTO

5.1. Para efeitos de pagamento, a **CONTRATADA** deverá apresentar documento de cobrança, boleto, constando de forma discriminada, a efetiva realização do objeto, informando, ainda, o nome e número do banco, a agência e o número da conta corrente em que o crédito deverá ser efetuado.

5.2. A **CONTRATADA** deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança a comprovação de que cumpriu as seguintes exigências, cumulativamente:

a) Certidão de regularidade com a Seguridade Social; Certidão de regularidade com o FGTS; Certidão de regularidade com a Fazenda Federal; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas; Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei.

5.3. Caso o objeto contratado seja faturado em desacordo com as disposições previstas no Edital e neste Termo de Referência ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a **CONTRATADA** deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança, não configurando atraso no pagamento.

5.4. Após o atesto do documento de cobrança, que deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias contados do seu recebimento pelo gestor do contrato que deverá encaminhá-lo para pagamento.

6. DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado após a certificação da Nota fiscal em até 30 (trinta) dias úteis, devendo ser conferido e certificado pelo Supervisor da Seção de Segurança, e também deverá a **CONTRATADA** apresentar os seguintes documentos: relatório dos serviços executados e relação das peças substituídas e a(s) ordem(s) de serviço(s), informando, ainda, boleto ou o nome e número do banco, a agência e o número da conta corrente em que o crédito deverá ser efetuado.

6.2. Antes do pagamento, a Administração realizará consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação.

6.2.1. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, proceder-se-á à sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a **CONTRATADA** regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

6.2.2. O prazo do subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.

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

6.2.4. Persistindo a irregularidade, a Administração adotará as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à **CONTRATADA** a ampla defesa.

6.2.5 Os pagamentos serão efetuados mediante emissão de nota fiscal, boleto e certidões com

vencimentos todo dia 20 (vinte) de cada mês. As notas fiscais/fatura devem ser recebidas por este órgão com antecedência de 15 (quinze) dias para a data pretendida de pagamento.

6.2.6 Os preços adotados pelo prestador deverão estar de acordo com os praticados no mercado e neles deverão estar incluídos todos os impostos, taxas, fretes, todos os materiais necessários, mão de obra, encargos trabalhistas, lucros previdenciários, equipamentos operacionais, acessórios, instalações e quaisquer outras despesas inerentes aos serviços. Os preços ofertados serão fixos e não reajustáveis. O preço global inicial para a execução dos serviços poderá ser dividido em parcelas, calculado o valor de cada uma delas na base de percentual sobre o preço global, conforme a seguir. Cada parcela do preço será paga após satisfeitas as condições a ela correspondentes, mediante relatório dos serviços apresentado pela contratada e o aceite dos fiscais do contratante.

7. DAS PENALIDADES

7.1. Serão aplicadas à CONTRATADA, garantidos o contraditório e a ampla defesa, as penalidades conforme a seguir:

7.1.1. Na hipótese de a CONTRATADA não entregar o objeto contratado no prazo estabelecido, caracterizar-se-á atraso, e será aplicada multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação;

7.1.2. O CONTRATANTE a partir do 10º (décimo) dia de atraso poderá recusar o objeto contratado, ocasião na qual será cobrada a multa relativa à recusa e não mais a multa diária por atraso, ante a imaculabilidade da cobrança.

7.1.3. Em caso de recusa do objeto contratado aplicar-se-á multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação;

7.1.4. Entende-se configurada a recusa, além do descumprimento do prazo estabelecido no Termo de Referência, as hipóteses em que a CONTRATADA não apresentar situação regular conforme exigências contidas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato.

7.1.5. Caso a CONTRATADA não atenda aos demais prazos e obrigações constantes no Edital, neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual, aplicar-se-á multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação.

7.1.6. A multa aplicada em razão de atraso injustificado não impede que a Administração rescinda a contratação e aplique outras sanções previstas em lei.

7.1.7. Multa por Rescisão

7.1.8. Nas hipóteses de rescisão unilateral, deve ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação.

7.1.9. Não deve haver cumulação entre a multa prevista neste artigo e a multa específica prevista para outra inexecução que enseje em rescisão. Nessa hipótese, deve ser aplicada a multa de maior valor.

7.1.10. As multas descritas serão descontadas de pagamentos a serem efetuados ou da garantia, quando houver, ou ainda cobradas administrativamente e, na impossibilidade, judicialmente.

7.1.11. A CONTRATADA não incorrerá em multa durante as prorrogações compensatórias expressamente concedidas pelo CONTRATANTE, em virtude de caso fortuito, força maior ou de impedimento ocasionado pela Administração.

8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Visando assentar o compromisso de proteção à privacidade dos cidadãos, especialmente no que se refere a segurança da informação e dos dados dos usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014) e a Resolução CNJ nº 363/2021, além de outras legislações, o Contratado deverá apresentar ao Contratante sua Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais estabelecendo normas, diretrizes e procedimentos para o tratamento de dados pessoais no âmbito interno da instituição no ato da assinatura do contrato, sendo este parte integrante do documento.

9. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

9.1 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 da Administração à continuidade do contrato.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

11. PRAZO DE GARANTIA

A contratada deverá oferecer GARANTIA na execução dos serviços e responsabilizar-se civilmente pela segurança dos serviços, bem como por eventuais vícios ocultos, pelo prazo de 12 (doze) meses, após o recebimento definitivo.

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

As empresas interessadas deverão apresentar os seguintes documentos:

- a) Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.

13. FORO E CASOS OMISSOS

13.1. 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.

13.2. 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.

14. SETORES RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

14.1. Setor TI

Salvador/BA, ____ de _____ 2023.

Marcel lautenschlager arriaga

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA

Marcel Lautenschlager Arriaga

Presidente

CRO 5172

RG: 8633122 – SSP-SP

CPF: 003.028.768-55

Sandro Augusto Lima de Santana

CONTRATADO: QUALIFY TECNOLOGIA LTDA

CNPJ: 22.487.057/0001-08

Representante Legal: Sandro Augusto Lima de Santana

RG: 04.556.243-13

CPF: .870.845.205-97

CONTRATO N 029_2023-PABX.pdf

Hash do Documento Original: (SHA1) 4ff8e6f3411670277fdf2eeff703b67a946f3753
SID: 1885439E907-1b6e61Bdd07-1E10b06C107-1F7E018A507-208d0433d07



Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 25 de maio de 2023



Assinaturas - Manuscrito Digital



Sandro Augusto Lima de Santana
sandro@qualifyti.com.br
Assinado em: 26/05/2023 16:02:28
Assinou como: parte

Sandro Augusto Lima de Santana



Marcel lautenschlager arriaga
arriagamarc@gmail.com
Assinado em: 26/05/2023 19:20:23
Assinou como: parte

Marcel lautenschlager arriaga

