

**CONTRATO Nº 002/2023**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO
REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS
GERAIS E TELEFÔNICA BRASIL S/A.**

CONTRATANTE: O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS, CNPJ Nº [REDACTED], com sede na Rua da Bahia nº 1477, Bairro Lourdes, em Belo Horizonte MG, a seguir denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, **Cirurgião-Dentista Raphael Castro Mota**, portador do CPF n.º [REDACTED]

CONTRATADA: TELEFÔNICA BRASIL inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º [REDACTED] estabelecida na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini nº 1376, Bairro Cidade Moções – CEP 04571-936 – São Paulo / SP, representada pelas suas procuradoras, senhora **Margareth Da Rocha Passos Medina Rangel**, Gerente de Vendas, [REDACTED] e senhora **Carlota Braga de Assis Lima**, Gerente de Vendas, RG [REDACTED] SSP/DF, CPF n.º [REDACTED], de acordo com a representação legal que lhes foram outorgadas por Procuração.

Os CONTRATANTES, tendo entre si justas e avençadas as cláusulas neste Termo lançadas, instruído no PROCESSO Nº 0135/2022, decorrente da Dispensa nº 0108/2022, nos termos do art. 75, inciso II da Lei n.º 14.133/2021, aos quais *Contratante* e a *Contratada* se encontram estritamente vinculados, bem como à proposta desta última, em observância às disposições da Nova Lei de Licitações- Lei nº 14.133/2021,- resolvem celebrar o presente Contrato, mediante cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviço de telefonia na modalidade 0800 para o CROMG com suporte mínimo a 10 usuários simultâneos, URA, PABX virtual, possibilidade de geração de relatórios, possibilidade de criação de filas e filas em espera, possibilidade de configuração de ramais SIP geograficamente distintos através do PABX virtual.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. Os pagamentos decorrentes do fornecimento do objeto deste Termo de Contrato correrão por conta do recurso da seguinte dotação orçamentária: 6.2.2.1.1.01.04.04.004.004 – Serviços de Internet e Comunicação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR, PAGAMENTO E REAJUSTAMENTO

3.1. O valor total mensal para o objeto do presente contrato é de R\$ 909,00 (novecentos e nove reais), e R\$ 10.908,00 (dez mil novecentos e oito reais) para 12 meses.

Item	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual
001	prestação de serviço de telefonia na modalidade 0800 para o CROMG com suporte mínimo a 10	R\$ 909,00	R\$ 10.908,00



	usuários simultâneos, URA, PABX virtual, possibilidade de geração de relatórios, possibilidade de criação de filas e filas em espera, possibilidade de configuração de ramais SIP geograficamente distintos através do PABX virtual. nacional com 30 linhas/100R – com portabilidade.		
--	---	--	--

3.2. O pagamento poderá ser efetuado em até 05 (CINCO) dias úteis após a prestação dos serviços e envio eletrônico da respectiva Nota fiscal/fatura e boleto, no mínimo 05 dias antes do vencimento, que deve conter em seu corpo a descrição detalhada dos serviços prestados, valor unitário e total, conforme resolução Nº 477/07 da Anatel.

3.2.1. O pagamento será feito única e exclusivamente através de *meio eletrônico*. A **CONTRATADA** também poderá indicar conta no banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, conforme orientações do **CONTRATANTE**. Caso seja indicada outra agência bancária, as despesas de transferência correrão por conta da **CONTRATADA**.

3.2.2. A **CONTRATADA** deverá manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena do não pagamento, até o cumprimento do presente objeto.

3.3. O **CONTRATANTE** fará as retenções dos impostos federais de acordo com a **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1234/2012** e suas alterações.

3.4. Havendo erro na Nota Fiscal/fatura e boleto ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta será devolvida à **CONTRATADA**, e o pagamento ficará pendente, até que ela providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

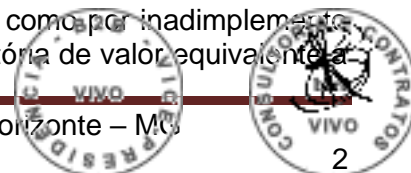
3.5. Reajustamento: Em caso de reajuste, o mesmo será realizado com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA em vigor, que só poderá ocorrer após transcorrido o prazo mínimo de 12 (doze) meses da assinatura do contrato. Na hipótese de suspensão, extinção ou vedação do índice ora ajustado fica, desde já, eleito aquele que vier a substituí-lo oficialmente.

3.6. Nos preços deverão estar incluídas todas as despesas com impostos, taxas, tributos, seguros e todos os demais encargos e despesas necessários à prestação dos serviços, objeto da presente licitação, sendo que a **CONTRATADA** será responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes referentes ao objeto cotado.

CLÁUSULA QUARTA - DAS PENALIDADES

4.1 – A **CONTRATADA** que não mantiver a proposta, falhar ou fraudar no fornecimento do objeto, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantidos os direitos prévios da ampla defesa e do contraditório em processo administrativo, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração, bem como ficará descredenciada do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade (art.14 do Decreto 3555/00)..

4.2 – Em caso de atraso injustificado no cumprimento dos serviços, bem como por inadimplemento das cláusulas contratuais, poderá ser aplicada à adjudicatária multa moratória de valor equivalente a





0,20% (vinte centésimos percentuais), sobre o valor total da presente licitação, por dia de atraso, até o 5º (quinto) dia, limitada a 10% do valor total relativo, corrigido monetariamente até o adimplemento da obrigação pactuada.

4.3 – O atraso superior a 10 (dez) dias, bem como o descumprimento de cláusulas e condições do Contrato, da Ordem de Serviço, ou outro instrumento equivalente em nome do licitante, configurará inadimplência da CONTRATADA.

4.4 – Pela inexecução total ou parcial do presente contrato ou instrumento equivalente, o CROMG poderá, ainda, garantida *prévia defesa*, aplicar à empresa CONTRATADA as sanções previstas no art. 156 da Lei n.º 14.133/2021, sendo que em caso de multa esta corresponderá a 10% (dez por cento) sobre o valor total adjudicado.

4.5 – Poderão ser aplicadas ainda as penas de advertência e, conforme o caso, declaração de inidoneidade previstas no art. 156 da Lei 14.133/2021, atendidas as formalidades legais.

4.6 – A aplicação das sanções administrativas não exclui a responsabilização do licitante por eventuais perdas ou danos causados ao CROMG.

4.7 – Comprovado que o serviço prestado não corresponde às especificações constantes na proposta e no presente contrato, a CONTRATADA deverá proceder ao ajuste e substituição necessários imediatamente, sem qualquer ônus para a Administração e sem prejuízo das sanções previstas no presente contrato.

4.8 – As sanções administrativas previstas neste item serão aplicadas sem prejuízo das cominações impostas na Lei nº 14.133/2021.

4.9 – As penalidades de multa poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções.

4.10 – A autoridade competente, quando da aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o *princípio da proporcionalidade*.

4.11 – As penalidades deverão ser registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

CLÁUSULA QUINTA - DAS ALTERAÇÕES

5.1 – As alterações do presente instrumento somente se tornarão válidas quando efetuadas através de Termo Aditivo, que passará a fazer parte do presente, nos termos do Art. 125 da Lei 14.133/2021.

5.2 – Em se tratando de pedido de termo aditivo para prorrogação de prazo (quando necessário), uma *justificativa plausível* deverá ser apresentada juntamente com a solicitação, *antes do vencimento do prazo*, para apreciação.

CLÁUSULA SEXTA - DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E RECEBIMENTO

6.1 – A CONTRATADA deverá fazer a entrega do item/serviços conforme proposta apresentada.

6.2 – O Local de entrega será na Sede do CROMG – Rua da Bahia, 1477 - Lourdes – Lourdes – CEP 30160-017 – Belo Horizonte/MG.





6.3 – Deverá ser prestado suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos serviços, nas centrais da concessionária/autorizatória do serviço, e/ou nos equipamentos de conexão fornecidos pela Contratada e instalados nas dependências físicas da Contratante.

6.4 – O 0800 será disponibilizado através de protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*), de forma que possamos integrar a qualquer PABX que suporte tal protocolo. O serviço de 0800 deverá atender no mínimo em simultâneo 10 atendentes, onde a tarifação não será feita por minuto e sim por número de atendentes disponibilizados. A previsão do número de atendentes em simultâneo é realizada de forma a atender a demanda cotidiana, e a abarcar as demandas periódicas de campanhas realizadas pelo CROMG, tais como: campanhas de pagamento, eventos, cursos, recadastramento, eleições e assembleias..

6.5 – A Contratada deverá observar os horários e datas de pico de uso para adequar sua infraestrutura de modo a garantir os indicadores definidos nos Níveis Mínimos de Serviço;

6.6. Configuração e parametrização necessária para o perfeito funcionamento do código 0800 em nosso ambiente de telefonia;

6.7. A contratada deverá fornecer para cada chamado efetuado, um número de registro para acompanhamento, bem como o nome do empregado que a recebeu;

6.8. A Contratada deverá distribuir as chamadas automaticamente nas linhas diretas ou ramais definidos pelo Contratante;

6.9. O serviço deverá estar apto a receber chamadas com tarifação reversa originadas de no mínimo: telefones fixos locais, telefones fixos de longa distância, telefones móveis locais, telefones móveis de longa distância.

6.10. Definir um horário de funcionamento do 0800 ou do centro de atendimento, além de:

- a. Restringir recebimento de chamadas por tipo (fixo ou móvel);
- b. Restringir o recebimento de chamadas por região, estado ou município, restringir o recebimento de chamadas por horário, criar filas de espera das chamadas, personalizar áudio da fila de espera, definir o encaminhamento da chamada de acordo com a origem, permitir o encaminhamento de atendimento e distribuição das ligações;
- c. Disponibilizar portal online de relatórios que permita verificar no mínimo: o tráfego por horário, tráfego por centro de atendimento, tráfego por origem, tempo médio de chamadas, chamada em fila de espera e disponibilidade do serviço.

6.11. A contratada será responsável pelo fornecimento e pela manutenção em funcionamento do número 0800, incluindo-se hardwares, softwares e configurações necessárias para tal;

6.12. O número 0800 será associado ao Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais e poderá ser referenciado em todo o Brasil, independentemente da localização do seu centro de atendimento.

6.13. Todas as despesas com instalação e ativação, bem como, o fornecimento de todos os equipamentos e acessórios de conexão necessários para o funcionamento do serviço, correrão por conta da Contratada e, portanto, não gerarão custos adicionais para a Contratante.





6.14. A não entrega do objeto no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento implicará nas sanções e penalidades previstas neste contrato e no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, bem como constituirá motivo para extinção do contrato, como previsto no art. 137 da Lei nº 14.133/2021, hipóteses todas em que serão assegurados o contraditório e a ampla defesa à Contratada.

6.15. Horário de funcionamento do CROMG: 08:00h às 17:00h, em dias úteis, de segunda à sexta-feira, no local mencionado no subitem 6.2.

6.16. Objetivando o cumprimento do objeto, a **CONTRATADA** deverá comunicar previamente a entrega/prestação dos serviços ao contratante, para que o setor designado possa realizar seu recebimento.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

7.1 – O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais períodos, nos termos do Art. 107 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 – O serviço/item deverá ser entregue de acordo com as especificações deste Contrato e proposta, e serão recebidos pelo Setor de TI, que realizará as conferências necessárias, para o cumprimento do objeto.

8.2 – Na hipótese de constatação de irregularidades ou inconformidade que comprometam a aceitação do(s) serviço(s)/item(s), este(s) será(ão) rejeitado(s), em todo ou em parte, conforme dispõe o § 1º do Art. 140 da Lei nº 14.133/2021, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**, devendo a **CONTRATADA** reapresentá-lo(s) no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, a partir da data de solicitação da substituição.

8.3 – Caso atrase na entrega ou se recuse a realizar a substituição, a **CONTRATADA** estará sujeita a sanções administrativas, sendo que o(s) serviço(s)/item(s) substituído (s) passará pelo mesmo processo de verificação observado na primeira entrega.

8.4 – Caberá à **CONTRATADA** arcar com os custos diretos e indiretos da entrega do(s) serviço(s)/item(s) a ser(em) substituído(s).

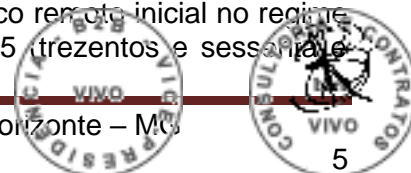
8.5 – O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de impugnar o(s) serviço(s)/item(s) entregue(s), se esse(s) não estiver(em) de acordo com as especificações técnicas deste Contrato e proposta apresentada.

8.6 – Os serviços que não estiverem estritamente de acordo com a proposta serão recusados, sob pena de aplicação das penalidades e sanções previstas no contrato e na lei.

8.7 – A **CONTRATADA** ficará obrigada a refazer, às suas expensas, os serviços que vierem a ser recusados, sendo que o ato do recebimento não importará na aceitação.

8.8 – Independentemente da aceitação, a **CONTRATADA** garantirá a qualidade de cada serviço, obrigando-se a refazer aquele que apresentar qualquer irregularidade.

8.9 – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar atendimento e suporte técnico remoto inicial no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, por 7 (sete dias da semana) e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.





cinco) dias por ano, através de HELDESK, com serviço de atendimento a clientes, que possibilite a abertura de chamados por telefone e fornecendo o número do protocolo de atendimento e registro da data e horário da abertura do chamado. Neste caso, a contratada deverá atender aos pedidos de manutenção dos serviços/equipamentos, solucionando o problema em até 24 (vinte e quatro) horas, em Belo Horizonte/MG, (a contar da solicitação da unidade requisitante) através de manutenção ou substituição do serviços/equipamentos por idêntico ao fornecido, marca/modelo, performance e configuração.

8.10 - A **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE**, por escrito, sobre quaisquer fatos que possam pôr em risco a execução do presente objeto.

8.11 - Cabe à **CONTRATADA** assumir inteira responsabilidade pela entrega e garantia dos serviços e todos os custos com fretes, tributos, seguros e quaisquer outros encargos.

8.12 - A **CONTRATADA** deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

8.13 - A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato, não transfere à Administração a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratual.

8.14 - A **CONTRATADA** deverá valer-se do emprego de pessoas habilitadas e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações legais em vigor.

8.15 - Compete à **CONTRATADA** emitir fatura mensal, destacando-se os impostos federais e municipal para os serviços prestados, cuja(s) retenção(ões) será(ão) realizada(s) pela **CONTRATANTE** nos termos da IN 1234/2012 e suas alterações, quando for caso.

8.16 - Indenizar a **CONTRATANTE** por quaisquer danos pessoal ou material, quando resultantes de ação ou omissão, negligência, imprudência ou imperícia dos seus empregados ou prepostos, bem como reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato, quando constatados vícios, defeitos ou incorreções resultantes de má execução ou de materiais empregados.

8.17 - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente da **CONTRATANTE**.

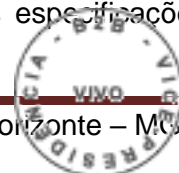
8.18 - Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do contrato, em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

8.19 - Compete à **CONTRATADA** eliminar imediata e permanentemente quaisquer informações confidenciais que lhe tenham sido fornecidas através de computadores, processadores de texto ou outros dispositivos que se encontrem sob custódia ou controle da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1 - Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado.

9.2 - Rejeitar o produto que não atenda aos requisitos constantes das especificações do objeto contratado.





9.3 - Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções e alterações.

9.4 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**.

9.5 - Vetar o emprego de qualquer produto/serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da **CONTRATADA**, que possa ser inadequado, nocivo ou prejudicial à Administração.

9.6 - Designar servidor para fiscalizar a execução dos serviços contratados;

9.7 - Aplicar à **CONTRATADA** as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

9.8 - Avaliar a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento, reservando-se ao direito de suspender o pagamento da **CONTRATADA** até que os serviços sejam executados em conformidade com o contratado.

9.9 - Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no fornecimento do objeto contratual, para que sejam adotadas as medidas necessárias.

9.10 - Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

9.11 - Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o contraditório e a ampla defesa.

9.12 - Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nos prazos e condições estabelecidas neste contrato.

9.13 - Anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção das falhas ou defeitos observados.

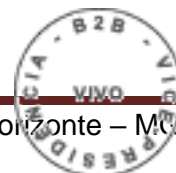
9.14 - Não aceitar meios de pagamentos de titularidade de terceiros.

9.15 - A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do **CONTRATANTE**, não eximirá a **CONTRATADA** de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas entre as partes na execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

10.1 - Não obstante o fato de a **CONTRATADA** ser a única responsável pelo fornecimento dos serviços, objeto desta licitação, a Administração, através de seus servidores designados, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercerá a mais ampla e completa fiscalização aos referidos serviços.

10.2 - A fiscalização exercerá amplo e rigoroso controle, particularmente em relação à qualidade dos serviços licitados/entregues, a fim de possibilitar a aplicação das penalidades previstas, quando desatendidas as disposições a elas relativas.





10.3 – As solicitações, reclamações, exigências, observações e ocorrências relacionadas com a execução do objeto do presente Termo Contratual, deverão ser registradas pela Administração, através de seus prepostos, em Livro de Ocorrências, produzindo registros, para fins de direito.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

11.1 – O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses arroladas nos artigos 137 e 138 da Lei Federal 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO

12.1 – O CROMG providenciará a publicação do Termo de Contrato, *por extrato*, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para que ocorra em até vinte dias daquela data.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

13.1 – Durante toda a contratação e execução do objeto contratual, a CONTRATADA deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, caso admitida a subcontratação, o mais alto padrão de ética e probidade, bem como orientações em Planos de Integridade, emanadas de órgãos públicos federais, tais como Controladoria Geral da União (CGU) e Tribunal de Contas da União (TCU).

13.2 – Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas, vedadas à CONTRATADA:

13.2.1 – "Prática corrupta": oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

13.2.2 – "Prática fraudulenta": a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

13.2.3 – "Prática colusiva": esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

13.2.4 - "Prática coercitiva": causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

13.2.5 – "Prática obstrutiva": (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções, ou fazer declarações falsas aos representantes da Administração Pública, com o objetivo de impedir a apuração de alegações de prática irregular (ii) atos cuja intenção seja impedir o exercício do direito desta Autarquia de promover inspeção.

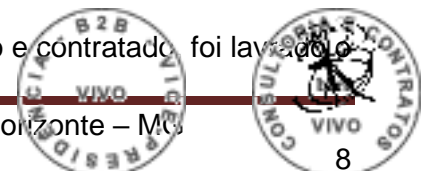
CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1- Para dirimir todas as questões oriundas do presente Contrato, será competente o Juízo Federal da Seção Judiciária do Estado de Minas Gerais.

E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, foi lavrado

Rua da Bahia, 1477 - Bairro de Lourdes - 30160-017 - Belo Horizonte – MG

Tel: (31) 2104-3000 www.cromg.org.br





presente Contrato, que depois de lido e achado conforme, é assinado digitalmente, pelas partes contratantes e, tendo sido arquivado, com registro de seu extrato, e dele extraídas as cópias necessárias.

Belo Horizonte/MG, 19 de janeiro de 2023

CONTRATANTE

CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA - MG

CONTRATADO

TELEFÔNICA BRASIL S/A

Rodrigo Rocha Ribeiro

