



CONTRATO ADMINISTRATIVO
Dispensa de Licitação CRCPR nº 56/2022

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO DE
ATENDIMENTO ONLINE COMPATÍVEL COM
PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS QUE
ENTRE SI FIRMAM O CONSELHO REGIONAL
DE CONTABILIDADE DO PARANÁ, E A
EMPRESA IP SOLUTION GESTÃO EM
TELEFONIA LTDA**

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado o **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARANÁ – CRCPR**, autarquia federal da administração indireta, criada pelo Decreto-lei 9.295/46, registrado no CNPJ/MF sob o n.º 76.592.559/0001-10, com endereço na Rua XV de novembro, 2.987, em Curitiba-PR, representada neste ato pelo seu presidente contador **LAUDELINO JOCHEM**, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado, a empresa **IP SOLUTION GESTÃO EM TELEFONIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ/MF sob o n.º 22.063.285/0001-42, estabelecida na cidade Londrina-PR, na Avenida Saul Elkind, nº 1777, sobreloja, bairro Conjunto Habitacional Violim, CEP 86084-000, neste ato representada por **WANDERSON VALENCIO**, portador da Cédula de Identidade RG n.º _____, inscrito no CPF/MF sob o n.º _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si justo e avençado o presente, com fulcro na Lei 8.666/93 e demais consectários legais, mediante as seguintes cláusulas e condições a seguir dispostas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na disponibilização de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma *WhatsApp Business*, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (*chatbot*), compreendendo a implantação, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico, conforme especificações do Procedimento de Contratação CRCPR nº 56/2022 – Dispensa de Licitação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

A presente contratação obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições constantes dos documentos adiante enumerados, que integram o Processo acima citado, do CRCPR, e que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato:

- a) Termo de Referência da Dispensa de Licitação nº 56/2022 e seus anexos;
- b) Documentos de PROPOSTA COMERCIAL E HABILITAÇÃO apresentados pela ora CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir de da data de assinatura, sendo que eventual renovação será objeto de termo aditivo à parte, cujo prazo deverá observar o previsto no art. 57, inciso IV, da Lei nº 8.666/93.



PARÁGRAFO PRIMEIRO – Na hipótese de renovação, os preços poderão ser reajustados aplicando-se a variação do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor dos últimos 12 (doze) meses acumulados ou outro indicador que o venha a substituir.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Para fins de aplicação do índice de reajuste não será considerada a parcela relativa à implementação, licenciamento e treinamento, tão somente o valor mensal de assinatura e disponibilização do serviço.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por funcionário do CRCPR especialmente designado por meio de portaria.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A fiscalização será exercida no interesse do CRCPR e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte o fornecimento dos produtos, se em desacordo com este contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

A CONTRATADA se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na contratação objeto do presente contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor inicial atualizado.

CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA, além da prestação dos serviços para a perfeita execução do objeto do presente contrato, obriga-se a:

- I. Responsabilizar-se integralmente pela prestação dos serviços, nos termos da legislação vigente, e efetuar-los de acordo com as especificações constantes deste Contrato e do Termo de Referência da Dispensa de Licitação CRCPR nº 56/2022, assim como acatar as disposições nele previstas;
- II. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- III. Cumprir as obrigações e os prazos para a prestação dos serviços ora contratados, conforme pactuado;
- IV. Arcar com todos os custos necessários à completa prestação dos serviços;
- V. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato;
- VI. Responder de maneira plena, exclusiva e inescusável pelos serviços contratados e seu perfeito cumprimento;
- VII. Conduzir os serviços ora contratados com estrita obediência às leis, regulamentos e normas pertinentes à matéria;
- VIII. Prestar, sem ônus para o CRCPR, os serviços necessários à correção ou revisão de falhas ou defeitos verificados nos trabalhos realizados;



- IX. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para a CONTRATANTE;
- X. Prestar as informações solicitadas pelo CRCPR quanto ao serviço de suporte técnico;
- XI. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do Fiscal do Contrato designado pelo CONTRATANTE, para fins de acompanhamento da execução do Contrato;
- XII. Ministrando treinamento ao pessoal indicado pelo CRCPR para que façam uso da solução contratada, em nível de gestão e atendimento;
- XIII. Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes aos atendimentos prestados;
- XIV. Repassar ao CRCPR, se for o caso, a base de dados que porventura possua sobre os atendimentos realizados antes de sua exclusão ou por ocasião de extinção, rescisão ou encerramento do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 8.666/93, são obrigações da CONTRATANTE:

- I. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais, termo de referência e anexos e os termos de sua proposta;
- II. Exercer a fiscalização do contrato por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas;
- III. Zelar pelo cumprimento dos padrões definidos entre as partes, determinando à proponente refazer os serviços, sem ônus à Contratada, tantas vezes quanto necessárias, sempre que apresentarem incompatibilidade com o serviço contratado;
- IV. Porporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;
- V. Prestar aos funcionários da CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados;
- VI. Efetuar os pagamentos devidos;
- VII. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e repactuações do mesmo, quando for o caso;
- VIII. Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- IX. Prover acesso às informações necessárias para implementação da solução.

CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta do Orçamento Geral do CRCPR para os exercícios de 2022 e 2023, Projeto 5002, conta nº 6.3.1.3.02.01.005 (serviços de tecnologia da informação).

CLÁUSULA NONA – DO PREÇO



A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela prestação dos serviços mencionados neste contrato, o valor de **R\$ 3.887,00 (três mil, oitocentos e oitenta e sete reais)**, o que corresponde ao valor mensal de R\$ 299,00 (duzentos e noventa e nove reais) e o valor de R\$ 299,00 (duzentos e noventa e nove reais), sendo esta última parcela paga uma única vez, pela implantação, licenciamento e treinamento.

CLÁUSULA DEZ - DO PAGAMENTO

O pagamento pelo objeto da contratação, efetuado mensalmente, depois de atestado pela fiscalização do contrato, será efetuado pelo CRCPR até o 5º (quinto) dia útil seguinte ao da apresentação e aceitação dos documentos de cobrança correspondentes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento será efetivado por meio de sistema eletrônico, à ordem do favorecido, no banco, agência e conta designados, ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, não podendo ser imposta qualquer espécie de multa moratória ou juros moratórios por demora de até 3 (três) dias úteis que ultrapassar a data de vencimento, após a data da referida Ordem Bancária, se a mesma foi emitida tempestivamente.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os pagamentos, mediante emissão de qualquer ordem bancária, serão realizados desde que a CONTRATADA efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Juntamente com as notas fiscais/faturas, deverão ser apresentadas as certidões negativas de débitos, devidamente atualizadas, junto ao FGTS, Receita Federal, Tribunal Superior do Trabalho, comprovante de optante do SIMPLES NACIONAL, se for o caso.

PARÁGRAFO QUARTO - A critério da CONTRATANTE, poderá ser utilizado o valor contratualmente devido para cobrir dívidas de responsabilidade da CONTRATADA para consigo, relativas a multas que lhe tenham sido aplicadas em decorrência da irregular execução contratual ou para ressarcimento de eventuais danos ocasionados e assumidos pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO QUINTO - Os eventuais atrasos de pagamento, por culpa da CONTRATANTE, gera à CONTRATADA o direito à atualização financeira desde a data final do período de adimplemento até a data do efetivo pagamento, tendo como base a taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional, *pro rata tempore die*, de forma não composta, devendo os cálculos dos encargos, de cada mês, serem feitos utilizando-se a taxa do mês anterior ao da apuração desses encargos, em conformidade com o art. 406 da Lei nº 10.406/02 – Código Civil.

PARÁGRAFO SEXTO - A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e das propostas de preços.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Serão retidos na fonte os Impostos sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), bem assim a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e a Contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos efetuados, utilizando-se as alíquotas previstas para o objeto desta licitação, conforme Instrução Normativa SRF 1234/2012 ou outra norma que venha a substituí-la. Cabe a CONTRATADA o destaque destes impostos no corpo das notas fiscais emitidas.



PARÁGRAFO OITAVO - Não haverá a retenção prevista no subitem anterior caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições (SIMPLES), instituído pela Lei no 9.317/96, ou encontre-se em uma das situações elencadas no artigo 25 da Instrução Normativa SRF nº 1234/2012 ou outra norma que venha a substituí-la.

PARÁGRAFO NONO - Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará com o pagamento pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus à CONTRATANTE.

CLÁUSULA ONZE – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual, comportamento inidôneo ou não veracidade das informações prestadas, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes sanções administrativas, garantida prévia defesa:

I – Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretarem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

II – Multas (que poderão ser recolhidas em qualquer agência integrante da Rede Arrecadadora de Receitas Federais, por meio de Documento de Arrecadação, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE):

- a) de 0,1% (um décimo por cento) ao dia sobre o valor do Contrato em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 05 (cinco) dias. Após o quinto dia e a critério do CRCPR, no caso de cumprimento com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b) de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, em caso de atraso no cumprimento, por período superior ao previsto na alínea "a" deste inciso, limitado a 15 (quinze) dias, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida ou atraso no cumprimento superior a 15 (quinze) dias;
- d) 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante nas tabelas 1 e 2 do PARÁGRAFO SÉTIMO.

III – Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o CRCPR, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem 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 Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.



PARÁGRAFO PRIMEIRO - No processo de aplicação de sanções, é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada defesa prévia do interessado no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de recebimento da respectiva notificação.

PARÁGRAFO SEGUNDO - As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de declaração de inidoneidade, a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data da notificação. Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a CONTRATADA fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da CONTRATADA o valor devido será abatido da garantia. Sendo a garantia insuficiente, o valor complementar será cobrado de forma administrativa e/ou judicial.

PARÁGRAFO QUARTO - As sanções previstas nos incisos I, III e IV desta cláusula poderão ser aplicadas juntamente com as do inciso II, desta cláusula.

PARÁGRAFO QUINTO - A multa, aplicada após trâmite administrativo, poderá deixar de ser aplicada quando, comprovadamente, o atraso decorrer de caso fortuito ou motivo de força maior.

PARÁGRAFO SEXTO - A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Para efeito de aplicação da multa mencionada na alínea "d", do inciso II, desta Cláusula, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2 abaixo:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
	% DO VALOR ANUAL DO CONTRATO
1	0,5%
2	1%
3	2,5%
4	5%
5	10%

Tabela 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano à segurança da informação dos dados e serviços	5	Por ocorrência
2	Não prestar os serviços em estrita obediência às condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato pactuado.	2	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3	Por dia
4	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	2	Por ocorrência
5	Não dar ciência ao CRCPR, imediatamente e por escrito, de toda e qualquer anormalidade que verificar na execução do contrato.	1	Por ocorrência



6	Não prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, deixando de atender às solicitações nos prazos especificados.	1	Por ocorrência
7	Não manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação.	1	Por ocorrência
8	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais sem autorização prévia do responsável.	4	Por item e por ocorrência
9	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	2	Por item e por ocorrência

CLÁUSULA DOZE – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Quanto à sua forma, a rescisão poderá ser:

- por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666/93;
- amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
- judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis, como os determinados por ato unilateral da CONTRATANTE, serão formalmente motivados, asseguradas à CONTRATADA, na segunda hipótese, o exercício do contraditório e ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da Administração para quê, se o desejar, a CONTRATADA apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de não acatamento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação comprovada da decisão rescisória.

CLÁUSULA QUINZE – DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Para fins do disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), em razão do presente contrato e o contido no Termo de Referência da contratação, a CONTRATADA deverá adotar as medidas de segurança técnicas, jurídicas e administrativas aptas a proteger tais dados pessoais de acessos não autorizados ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando-se os padrões mínimos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e em conformidade com o disposto na legislação de proteção de dados e privacidade em vigor.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão de licenciamento ou da operação de programas/sistemas.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA somente poderá compartilhar, conceder acesso ou realizar o tratamento de dados pessoais por sistemas com empregados ou prestadores de serviços que tenham necessidade de realizar o tratamento de tais dados para as finalidades estritamente necessárias à execução do presente contrato.



PARÁGRAFO TERCEIRO – É vedada a utilização de informação dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

PARÁGRAFO QUARTO – A CONTRATADA deverá cessar o tratamento de dados pessoais realizados com base no presente contrato imediatamente após o seu término, salvo nos casos decorrentes de cumprimento de obrigação, e, a critério exclusivo do CRCPR, apagar, destruir ou devolver os dados pessoais que tiver obtido.

PARÁGRAFO QUINTO – O descumprimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente contrato, obriga a CONTRATADA a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.

CLÁUSULA TREZE – DO TRATAMENTO DE DADOS PELO CRCPR

A CONTRATANTE, com fundamento no art. 7º, incisos II e V, da Lei nº 13.709/2018 realizará a guarda de dados pessoais vinculados à CONTRATADA, contemplando os dados de seus dirigentes, representantes e afins, bem como de outras informações cedidas, necessários à identificação e cumprimento do presente contrato, procedendo à classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, arquivamento, armazenamento, eliminação, comunicação, transferência e demais formas de tratamento.

PARÁGRAFO ÚNICO - Os dados serão disponibilizados para acesso público, nos termos do art. 3º, §3º, da Lei nº 8.666/93 e previsões contidas na Lei de Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011), ressalvadas as hipóteses de proteção previstas na legislação.

CLÁUSULA QUATORZE – DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal de Curitiba – Seção Judiciária do Paraná, para dirimir as questões oriundas da aplicação e interpretação do presente contrato, renunciando-se a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim, justas e convencionadas, as partes assinam o presente, em duas vias de igual teor e forma.

Curitiba, 08 de junho de 2022.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARANÁ
LAUDELINO JOCHEM
Presidente
CONTRATANTE

IP SOLUTION GESTÃO EM TELEFONIA LTDA
WANDERSON VALENCIO
Representante legal
CONTRATADA



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 56/2022

ENQUADRAMENTO LEGAL: Art. 24, inciso II, da Lei 8.666/93 e Art. 1º, inciso II, alínea "a", do Decreto 9.412/2018

Art. 24 - É dispensável a licitação:

II - para outros serviços e compras de valor até 10% (dez por cento) do limite previsto na alínea a do inciso II do art. anterior e para alienações, nos casos previstos nesta Lei, desde que não se refiram a parcelas de um mesmo serviço, compra ou alienação de maior vulto que possa ser realizada de uma só vez;

Art. 1º - Os valores estabelecidos nos incisos I e II do caput do art. 23 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, ficam atualizados nos seguintes termos:

(...)

II - para compras e serviços não incluídos no inciso I:

a) na modalidade convite - até R\$ 176.000,00 (cento e setenta e seis mil reais);

1. OBJETO

1.1. Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma *WhatsApp Business*, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (*chatbot*).

2. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pelo CRCPR na consecução de seus objetivos e prestação de seus serviços aos profissionais e entidades da classe contábil de todo o Estado do Paraná.

2.2. Atualmente o CRCPR realiza o atendimento de forma presencial em sua sede e delegacias regionais e de forma remota, através de telefones, mensagens de e-mails e, ainda, por meio de suas páginas em redes sociais, como Facebook, Instagram e Twitter.

2.3. A fim de ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, requer-se a contratação de solução de atendimento online, virtual, por meio de mensagens, que seja compatível com a plataforma do *WhatsApp Business*. Com a implementação da referida solução, será possível realizar o atendimento de profissionais, entidades, fornecedores e demais usuários de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples, uma vez que o mensageiro *WhatsApp* é amplamente utilizado para comunicação no Brasil¹.

2.4. A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte-se em vantagem para o cidadão, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.

¹ <https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2021/09/16/80percent-dos-brasileiros-utilizam-o-whatsapp-para-se-comunicar-com-as-marcas-aponta-pesquisa.ghtml>



2.5. O uso da solução em comento permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência, somando-se aos demais canais de atendimento, pois possibilitará o encaminhamento de atendimentos juntamente com o seu histórico a atendentes ociosos, o que viabilizará atos de gestão mais eficazes e distribuição equilibrada de trabalho entre setores e servidores do CRCPR.

2.6. Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e histórico de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento, e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

2.7. Ainda, será possível estabelecer uma nota ao final do atendimento, o que permitirá ao CRCPR mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento e promover as ações de melhoria para reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.

2.8. Por fim, esclarece-se que a solicitação presente neste Termo encontra amparo no projeto nº 90 do PAC 2022.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma denominada *WhatsApp Business*, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

3.2. A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelos colaboradores do CRCPR, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.

3.3. O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo, número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

3.4. A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores (*dashboard*) em tempo real, acessível aos administradores/gestores, dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referente ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.

3.5. A solução deverá:

- 3.5.1. Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 100 (cem) usuários simultaneamente.
- 3.5.2. Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequadas para cada atendimento.
- 3.5.3. Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, supervisor, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta.
- 3.5.4. Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados.



3.5.5. Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.

3.6. A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com número de atendimento por atendentes, tipos de solicitação, filtro por divisão/setor, data e hora, tempo, chamados, classificação de atendimento, solucionados, não atendidos, entre outros, em formato PDF (no mínimo).

3.7. Os atendimentos serão identificados por meio de número único de protocolo, sob o qual serão registradas e armazenadas todas as mensagens, horário de atendimento e identificação do atendente, permitindo a recuperação de mensagens e atendimentos completos visando garantir transparência ao serviço prestado, bem como resguardar o usuário, atendente e o CRCPR quando necessário.

3.8. O assistente virtual (*bot*) será plenamente personalizável, com ao menos 10 (dez) opções e 5 (cinco) níveis de opções, permitindo a configuração e alteração conforme as necessidades do CRCPR e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pelo CRCPR.

3.9. Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que o CRCPR não se encontre em funcionamento, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada aqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

3.9.1. Deverá ser possível ao CRCPR alterar as datas, horários e mensagem a qualquer tempo.

3.10. Compreende a solução os serviços de implantação, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico.

3.11. A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo ao CRCPR conceder permissões de acesso à aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

3.12. Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com os navegadores Mozilla Firefox versão 100 ou mais atual e Google Chrome versão 101 ou mais atual.

4. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.1. Durante o período de vigência contratual, a Contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema. O suporte deverá ser prestado de acordo com a classificação e tempos de atendimento mencionados na tabela abaixo.

CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO			
Classificação da Solicitação		Prazo máximo de Atendimento	Nível de serviço aceitável
Tipo	Criticidade		
Erros	Críticos	6 horas	75% dos atendimento dentro do prazo
	Graves	12 horas	
	Importantes	24 horas	
Dúvidas	Críticos	8 horas	75% dos atendimentos dentro do prazo
	Graves	16 horas	
	Importantes	48 horas	



4.2. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como "data e hora de abertura da solicitação" a data e hora que a Contratada receber a solicitação. O atendimento será considerado finalizado quando o CRCPR receber a solução dada pela Contratada.

4.3. As solicitações de serviços à Contratada serão classificadas, quanto ao TIPO, conforme abaixo:

- 4.3.1. **ERROS:** Solicitações para correção de funcionalidades da solução que deixaram de executar ou passaram a executar de forma incorreta ou diferente de como já vinham sendo executadas.
- 4.3.2. **DÚVIDAS:** Solicitações para auxílio na operação da solução ou em procedimentos operacionais do cliente.
- 4.3.3. **CRÍTICAS:** Relacionadas a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento aos clientes externos ou fornecedores ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudicam sua imagem.
- 4.3.4. **GRAVES:** Relacionados a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem.
- 4.3.5. **IMPORTANTES:** Relacionadas a funcionalidades da solução que não prejudicam a operacionalização do Contratante.

4.4. Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados através de telefone direto com área responsável, abertura de HelpDesk, por e-mail do suporte técnico, ou, ainda, de forma presencial, quando necessário.

4.5. Os serviços de suporte e manutenção deverão estar disponíveis em dias úteis, das 08h00min às 17h30min.

4.6. Durante toda a vigência do contrato, a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:

- 4.6.1. Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais.
- 4.6.2. Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado.
- 4.6.3. Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mau funcionamento do objeto contratado.
- 4.6.4. Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.
- 4.6.5. Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento do objeto contratado.

5. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

5.1. O serviço será hospedado em ambiente próprio da Contratada que se comunique com a plataforma *WhatsApp Business*, disponibilizando acesso via web ao CRCPR.



5.2. A implantação deverá ocorrer de forma remota, com disponibilização de técnico responsável da Contratada para configurações e orientação da equipe de TI do CRCPR para ajustes necessários que permita o uso da solução.

5.3. A solução deverá ser implantada e estar perfeitamente operacional no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de assinatura do contrato.

5.4. Após implantação deverá ser fornecido treinamento ao pessoal do CRCPR acerca das funcionalidades da solução, forma de acesso e gestão.

6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1. A Contratada deverá atentar aos prazos legais de garantia dos serviços disciplinados no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, art. 26, inciso II, sem prejuízo da reclamação por eventual vício oculto detectado após esgotados os prazos de garantia.

6.2. Considerar-se-á a CONTRATADA como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global de sua proposta, também, as complementações por acaso omitidas nos itens de custos, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento de toda a solução, e licenças.

6.3. Considera-se sempre que a CONTRATADA dispõe da totalidade dos conhecimentos técnicos, gerenciais, operacionais e administrativos e dos meios de produção necessários, suficientes e adequados à execução dos serviços para a realização do objeto, os quais deverá mobilizar e empregar com eficiência e eficácia no cumprimento do Contrato que celebrar.

6.4. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob regime de empreitada por preço global.

6.5. Não será permitida a subcontratação do objeto desta Dispensa de Licitação.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CRCPR

7.1. Exercer a fiscalização do serviço por meio de funcionários do CRCPR especialmente designados para esse fim, na forma prevista na Lei nº 8.666/93, procedendo ao atesto da respectiva fatura, com as ressalvas que se fizerem necessárias;

7.2. Prestar informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

7.3. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

7.4. Efetuar o pagamento no prazo e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;

7.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados se em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência;

7.6. Prover acesso às informações necessárias para implementação da solução.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



- 8.1. Executar os serviços em estrita observância às especificações presentes neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 8.2. Levar imediatamente ao conhecimento do CRCPR qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato, para adoção das medidas cabíveis.
- 8.3. Responsabilizar-se por quaisquer consequências oriundas de acidentes que possam vitimar seus empregados nas dependências do CRCPR, quando do desempenho dos serviços atinentes ao objeto deste Termo de Referência, ou em conexão com estes, devendo adotar todas as providências que exigir a legislação em vigor.
- 8.4. Manter durante toda execução do contrato objeto deste Termo de Referência, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas para contratação.
- 8.5. Ministrando treinamento ao pessoal indicado pelo CRCPR para que façam uso da solução contratada, em nível de gestão e de atendimento.
- 8.6. Repassar ao CRCPR, se for o caso, a base de dados que porventura possua sobre os atendimentos realizados antes de sua exclusão ou por ocasião de extinção, rescisão ou encerramento do contrato.
- 8.7. Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes aos atendimentos prestados.
- 8.8. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução dos serviços contratados.
- 8.9. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas.
- 8.10. Prestar os esclarecimentos e informações solicitadas pelo CRCPR.
- 8.11. Oferecer suporte técnico de acordo com o disposto neste Termo de Referência, durante toda a vigência do contrato.
- 8.12. Realizar manutenções programadas em horário que não coincidam com o período de atendimento do CRCPR, considerado como de segunda à sexta-feira, das 08h00min às 17h30min.
- 8.13. Atender às normas de serviço do *WhatsApp Business*.

9. DA PROTEÇÃO DE DADOS E OBRIGAÇÕES COMUNS

- 9.1. A Contratante e a Contratada se comprometem a proteger os direitos de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.
- 9.2. As informações e dados pessoais de usuários, do CRCPR e externos, porventura armazenados em servidor da Contratada, serão única e exclusivamente utilizados para atender às finalidades institucionais do CRCPR.
- 9.3. Em hipótese alguma poderá a Contratada tratar os dados a que tenha acesso por ocasião da execução dos serviços disciplinados neste Termo, senão em virtude do contrato celebrado e unicamente para execução dos serviços contratados.



9.4. Caberá à Contratada:

- 9.4.1. Dispor dos meios necessários para manter o armazenamento dos dados compartilhados, se for o caso;
- 9.4.2. Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas por meio da solução contratada;
- 9.4.3. Não repassar, comercializar, transferir ou ceder a qualquer título a terceiros não autorizados as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação, salvo no caso de envio e recebimento de informações à plataforma *Whatsapp Business* que integra a solução contratada.
- 9.4.4. Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações da Contratante e ao conteúdo das mensagens registradas.
- 9.4.5. Comunicar imediatamente ao CRCPR e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados.

10. DA FISCALIZAÇÃO

10.1. O recebimento e a fiscalização dos serviços serão de responsabilidade do funcionário Mauricio Ostrowski Junior, e-mail junior@crcpr.org.br, fone (41) 3360-4711, e pelo funcionário Rogers Silva Garcez das Neves, este último de forma substituta.

10.2. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes prepostos, de conformidade com o art. 70, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.3. Portaria do CRCPR poderá alterar a qualquer momento os fiscais titular e substituto.

11. CUSTO MÉDIO APURADO

11.1. Da consulta de mercado realizada para prestação dos serviços mencionados no item 3, o valor médio apurado para a contratação do objeto é de R\$ 6.311,00 (seis mil, trezentos e onze reais), conforme tabela abaixo que sintetiza as cotações obtidas por este Conselho, juntadas no bojo deste procedimento.

12. VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O critério adotado para seleção da empresa contratada é o de menor preço global, sendo o mais vantajoso para a Administração Pública.

12.2. O valor a ser pago pela prestação dos serviços, conforme especificações contidas neste Termo de Referência, ao prestador designado no item 14 **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, será de **R\$ 3.887,00 (três mil, oitocentos e oitenta e sete reais)** pelo período de 12 (doze) meses, o que corresponde ao valor mensal de R\$ 299,00 (duzentos e noventa e nove reais) e o valor de R\$ 299,00 (duzentos e noventa e nove reais), esta última parcela paga uma única vez, pela implantação, licenciamento e treinamento.



13. VIGÊNCIA CONTRATUAL

13.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, no interesse do CRCPR, pelo prazo de até 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

13.1.1. Quando acordada a prorrogação contratual de que trata o item 13.1 deverá ser respeitado o limite de R\$ 17.600,00 (dezessete mil e seiscentos reais) para a despesa total, considerado como o limite máximo para a contratação por dispensa de licitação, nos termos do art. 24, II, da Lei nº 8.666/93 c/c art. 1º, II, alínea "a", do Decreto 9.412/2018.

13.2. Na hipótese de renovação, os preços poderão ser reajustados aplicando-se a variação do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor – dos últimos 12 (doze) meses acumulados ou outro indicador que o venha a substituir.

13.2.1. Para fins de aplicação do índice de reajuste não será considerada a parcela relativa à implementação, licenciamento e treinamento, tão somente o valor mensal de assinatura e disponibilização do serviço.

14. PRESTADOR

IP SOLUTION GESTAO EM TELEFONIA LTDA

"IP Solution"

CNPJ 22.063.285/0001-42

Avenida Saul Elkind, 1777

Bairro Rebouças

CEP 80250-130

Curitiba - PR

Fone: (41) 3332-3882

15. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas com o objeto deste Termo serão custeadas pelo Orçamento Geral do CRCPR para o ano de 2022, projeto nº 5002 – Tecnologia da Informação, conta n.º 6.3.1.3.02.01.005 – serviços de tecnologia da informação.

16. CONTRATAÇÃO E DO PAGAMENTO

16.1. A contratação será feita com a empresa qualificada no item 14 **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e que ofereceu o menor preço pelo fornecimento, condicionada à apresentação dos seguintes documentos:

- a) Proposta comercial;
- b) Declaração de enquadramento no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, se for optante pelo Simples Nacional;
- c) Certidão de Regularidade do FGTS;
- d) Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- e) Comprovante de inscrição e de situação cadastral no CNPJ (a ser retirado no site da RFB); e
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.



16.2. O pagamento será efetuado diretamente à Contratada em parcelas mensais, em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento e aceitação dos documentos de cobrança pelo CRCPR, desde que de acordo com o Contrato Administrativo.

16.3. Os documentos de cobrança deverão ser apresentados juntamente com as certidões de regularidade fiscal e trabalhista junto ao FGTS, Receita Federal do Brasil e Tribunal Superior do Trabalho e, ainda, comprovante de enquadramento no Simples Nacional, se for o caso.

16.4. Nos documentos de cobrança devem constar, quando aplicáveis, as alíquotas de retenção de IR, CSLL, COFINS e PIS, bem como o valor líquido a ser pago descontadas as retenções, conforme Instrução Normativa 1234/2012 da RFB.

16.5. Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará com o pagamento pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus ao CRCPR.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS

17.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia defesa, às seguintes penalidades:

17.1.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o CRCPR:

17.1.2. Multa de:

- a) 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor do contrato em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 5 (cinco) dias. Após o quinto dia e a critério do CRCPR, no caso de cumprimento com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b) 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, em caso de atraso no cumprimento, por período superior ao previsto na alínea anterior, limitado a 15 (quinze) dias, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida ou atraso no cumprimento superior a 15 (quinze) dias;
- d) 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante nas tabelas 1 e 2 do item 17.7.

17.1.3. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 anos;

17.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem 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 a Contratada ressarcir o



Contratante pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

17.2. As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a advertência, declaração de inidoneidade e suspensão temporária para licitar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado, se for o caso.

17.3. A multa, aplicada após regular trâmite administrativo, poderá deixar de ser aplicada quando, comprovadamente, o atraso decorrer de caso fortuito ou motivo de força maior.

17.4. As penalidades de multas decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

17.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93.

17.6. O CRCPR, na aplicação das sanções, levará em consideração a efetiva gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como, o real dano causado ao Conselho.

17.7. Para efeito de aplicação da multa mencionada na alínea "d" do item 17.1.4, às infrações são atribuídos graus de acordo com as tabelas 1 e 2 abaixo:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
	% DO VALOR MENSAL DO CONTRATO
1	0,5%
2	1%
3	2,5%
4	5%
5	10%

Tabela 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano à segurança da informação dos dados e serviços	5	Por ocorrência
2	Não prestar os serviços em estrita obediência às condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato pactuado.	2	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3	Por dia
4	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	2	Por ocorrência
5	Não dar ciência ao CRCPR, imediatamente e por escrito, de toda e qualquer anormalidade que verificar na execução do contrato.	1	Por ocorrência
6	Não prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, deixando de atender às solicitações nos prazos especificados.	1	Por ocorrência
7	Não manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação.	1	Por ocorrência



8	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais sem autorização prévia do responsável.	4	Por item e por ocorrência
9	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	2	Por item e por ocorrência

18. DOS ANEXOS

18.1. Faz parte deste Termo de Referência:

Anexo I – Termo de Confidencialidade e Sigilo do Prestador