CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS - STE Nº /

Instrumento particular de Contrato, que celebram a **COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN** e a empresa .

CLÁUSULA PRIMEIRA - PREÂMBULO

1.1 - CONTRAENTES

Celebram o presente Contrato a **COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN**, sociedade de economia mista estadual, registrada na Junta Comercial do Estado de Santa Catarina (SC) sob o NIRE nº 42 3 0001502-4, inscrita no CNPJ do MF sob nº 82.508.433/0001-17, com sede à Rua Emílio Blum, nº 83, bairro Centro, no município de Florianópolis/SC, doravante simplesmente denominada **"CASAN"**, e a empresa , inscrita no CNPJ do MF sob nº , com sede na Rua , nº , bairro , no município de , doravante simplesmente denominada **"CONTRATADA"**.

1.2 - REPRESENTANTES

Representam a **CASAN**, conforme poderes outorgados em seu estatuto, os seus Diretores adiante assinados, e a **CONTRATADA**, o seu representante legal adiante assinado, em conformidade com o Instrumento Procuratório, apresentado e arquivado na **CASAN**.

1.3 - FUNDAMENTO CONTRATUAL

A celebração deste Contrato decorre da Homologação publicada em / / , da Diretoria da **CASAN**, que aprovou o julgamento do Procedimento Licitatório Eletrônico nº 183/2026.

1.4 - LOCAL E DATA

Lavrado na sede da **CASAN**, no município de Florianópolis/SC, aos / / .

1.5 - REGIME LEGAL

As contraentes expressam sujeição às cláusulas contratuais, às disposições constantes na Lei Federal nº 13.303, de 30/06/2016, ao Anexo XXI da Instrução Normativa (IN) Conjunta SEF/SCC nº 005/2018, ao Manual de Compras e Contratações da **CASAN**, aprovado por meio da Resolução de Diretoria da **CASAN** nº 167, de 11/07/2019, e da Resolução do Conselho de Administração da **CASAN** n° 006, de 08/04/2019, ao Código Civil Brasileiro, à Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, e às demais leis subsidiariamente aplicáveis, bem como a tudo quanto não contrarie as disposições deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

2.1 - DISCRIMINAÇÃO

O objeto do presente Contrato é ajustar com a **CONTRATADA** a Prestação de Serviços Técnicos Especializados para estruturação e operação do canal de denúncias (telefônico e online) da CASAN, conforme relacionado e especificado no Anexo I - Modelo de Proposta Detalhada, Anexo II - Termo de Referência (TR), na **Autorização Contratual nº** anexa, nas condições apresentadas em seu orçamento-proposta nº, datado de

/ / e no Procedimento Licitatório Eletrônico nº 183/2026, os quais são partes integrantes deste termo, independentemente de transcrição.

2.2 - LOCAL DE EXECUÇÃO
Os serviços serão executados nas dependências da **CONTRATADA**, conforme item 4.3 do Anexo II - Termo de Referência.

2.3 - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO
O prazo de vigência do Contrato será de **730 (setecentos e trinta)** dias corridos, contados a partir da data do recebimento da Autorização Contratual (AC), que coincidirá com a data de assinatura do Contrato, expedida pela Divisão de Contratos da **CASAN**. Este objeto, por ter sido caracterizado como contínuo pela área técnica, poderá ter seu prazo prorrogado desde que atenda às disposições dos arts. 140 a 142 do Anexo XXI da IN Conjunta SEF/SCC nº 005/2018, nas mesmas condições deste Contrato, inclusive quanto aos preços devidamente atualizados, limitado a 05 (cinco) anos, conforme dispõe o art. 128 do referido anexo.

2.4 - PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
O prazo de execução dos serviços será de **730 (setecentos e trinta)** dias corridos, contados a partir da data de recebimento da AC.

2.4.1 - Após a assinatura do contrato, terá início o período de implantação do Canal de Denúncias, cujo prazo será de, no máximo, 20 (vinte) dias úteis, no qual a equipe da **CONTRATADA** deverá realizar reuniões e workshops entre o(s) responsável(is) da **CASAN** com a finalidade de definir a implementação e configuração do ambiente web, da Unidade de Resposta Audível (URA) bem como o roteiro de atendimento telefônico humanizado, solicitados pela **CASAN**.

2.4.2 - Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, haverá uma reunião inicial, com o gestor do contrato e a **CONTRATADA**, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento de contrato, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades, conforme descrito no item 6 do Anexo II - Termo de Referência.

2.4.3 - A **CONTRATADA** deverá realizar o treinamento após a assinatura do contrato e antes da disponibilização dos serviços para o público.

2.4.4 - A **CONTRATADA** deverá realizar o treinamento após a assinatura do contrato e antes da disponibilização dos serviços para o público, dentro dos 20 (vinte) dias úteis previstos para a implantação, abrangendo uso do sistema, fluxos, perfis, classificação e tratamento das denúncias. O cronograma será definido no plano de implantação. Carga horária mínima para o repasse das informações.

2.4.5 - A **CONTRATADA** deverá realizar novos treinamentos sempre que formalmente solicitados pela **CASAN**, por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da solicitação, limitados a até 2 (duas) turmas adicionais por semestre, com carga horária de até 4 (quatro) horas cada, sem custo adicional para a **CASAN**. Solicitações que superem esse quantitativo serão tratadas como demanda adicional, submetida a acordo específico entre as partes quanto a prazo, forma e eventuais custos, de modo a evitar obrigação economicamente indeterminada.

2.4.6 - A **CONTRATADA** deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A **CASAN** poderá estabelecer prazo inferior, no caso de haver rescisão contratual.

2.4.7 - A **CONTRATADA** deverá iniciar a transição final 30 (trinta) dias corridos antes do término do contrato.

2.4.8 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a possibilidade de acompanhamento por parte de sua sucessora, por pelo menos 15 (quinze) dias corridos nas suas dependências.

2.4.9 - Os planos de contingência por tema e respectivas comprovações deverão ser apresentados para aprovação por parte da **CASAN** em até 15 (quinze) dias corridos do início do contrato.

2.4.10 - A **CONTRATADA** terá até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do contrato para entregar à **CASAN** todos os dados e informações que estejam armazenados ou hospedados no ambiente provido pela **CONTRATADA**.

2.5 - REGIME DE EXECUÇÃO
O regime de execução dos serviços é o de empreitada por preço global.

2.6 - CRITÉRIO DE JULGAMENTO
O critério de julgamento adotado será do tipo menor preço.

2.7 - GESTOR DO CONTRATO
O gestor deste Contrato é , lotado na da **CASAN**, e-mail: @casan.com.br, telefone: 0800-048-5000 + 9 + Ramal .

2.8 - FISCAL DO CONTRATO
O fiscal deste Contrato é , lotado na da **CASAN**, e-mail: @casan.com.br, telefone: 0800-048-5000 + 9 + Ramal .

2.9 - TRANSFERÊNCIA OU SUBLOCAÇÃO DE SERVIÇOS
Os serviços, objeto deste Contrato, não poderão ser transferidos ou sublocados, no todo ou em parte.

CLÁUSULA TERCEIRA - VALOR E REAJUSTAMENTO

3.1 - VALOR DO CONTRATO
A **CASAN** pagará à **CONTRATADA**, pela prestação dos serviços, objeto deste Contrato, o valor total de **R$ ( )**, para efeitos financeiros, fiscais e contratuais, que abrange impostos, taxas, fretes, embalagens, carga, descarga, riscos e tributos, consoantes o disposto na Licitação, na proposta da **CONTRATADA**, datada de / / , e anexos, os quais são partes integrantes deste termo.

3.2 - RECURSOS FINANCEIROS
Os recursos financeiros para pagamento do objeto deste Contrato são provenientes do Orçamento de 2026, 2027 e 2028 da **CASAN**, na conta nº 40300304.

3.3 - REAJUSTAMENTO

3.3.1 - Os preços serão fixos e irreajustáveis durante os primeiros 12 (doze) meses contados da data base de apresentação da proposta, após esse período, os preços poderão ser reajustados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) do IBGE, observado o intervalo de 12 (doze) meses entre um reajuste e outro.

3.3.2 - Considerando que a proposta é do mês / , os preços poderão ser reajustados nos fornecimentos e/ou nos serviços executados a partir do mês 01/0001.

3.3.3 - O reajuste do Contrato deverá ser pleiteado pela **CONTRATADA** até a data da prorrogação contratual subsequente ou do esgotamento da vigência contratual, sob pena de ocorrer preclusão do exercício do direito.

3.3.4 - Para fins de negociação quanto à aplicação do índice de reajustamento do Contrato para o período, o percentual de reajuste poderá ser reduzido ou excluído, mediante acordo celebrado entre as partes, devendo a **CASAN** convocar a **CONTRATADA** em tempo hábil, para não prejudicar o andamento ou paralisação do prazo contratual.

3.3.5 - Não será aplicado reajuste sobre as parcelas que estiverem em atraso por ação ou omissão imputáveis à **CONTRATADA** com relação ao cronograma inicialmente previsto; de forma semelhante, também não será reajustado o saldo do Contrato no caso de aditivo de prorrogação de prazo que tenha sido motivado exclusivamente por responsabilidade da **CONTRATADA**, limitado ao período de tempo que esta deu causa ao atraso.

3.3.6 - Quando houver antecipação com relação ao cronograma de execução, o reajuste será aplicado somente sobre o saldo remanescente a ser executado.

3.4 - ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

3.4.1 - A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

3.4.2 - Em relação à supressão, a **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, as supressões que se fizerem necessárias, sem limite percentual fixado.

3.4.3 - No caso de ser adotado o critério de julgamento por maior desconto, este terá como referência o preço global fixado no instrumento convocatório, estendendo-se o desconto oferecido nas propostas ou lances vencedores a eventuais termos aditivos.

3.5 - CRONOGRAMA MÁXIMO DE DESEMBOLSO

A **CASAN**, objetivando assegurar os pagamentos nos prazos previstos, estabeleceu um cronograma financeiro máximo de desembolso nos percentuais e/ou quantitativos previstos no Anexo II da Licitação, devendo ser observado pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUARTA - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E CRITÉRIOS DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

O prazo de pagamento será de **30 (trinta)** dias corridos, contados do aceite das notas fiscais, conforme Boletins de Medição e aferição aprovados pelo fiscal do Contrato, e cronograma físico-financeiro, obedecendo aos critérios estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), e observados os percentuais previstos no item 10 do TR. A **CONTRATADA** deverá informar nas faturas o número da AF correspondente.

4.1.1 - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

4.1.1.1 - Os ajustes no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, somente serão aplicáveis no caso onde as causas de origem sejam de responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.1.1.2 - A **CONTRATADA** poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela **CASAN**, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da **CONTRATADA**.

4.1.1.3 - A **CONTRATADA** estará sujeita à retenção ou glosa no pagamento, prevista neste IMR, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme indicadores a seguir.

4.1.1.4 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios mensais que demonstrem os serviços realizados, contendo dados quantitativos e qualitativos relevantes para a fiscalização da **CASAN**. Esses relatórios servirão como base para a aferição do cumprimento do (IMR) e apuração de eventuais glosas.

4.1.1.5 - O pagamento será realizado após análise dos relatórios e verificação do cumprimento dos requisitos contratuais, com a dedução dos valores correspondentes às glosas aplicáveis por descumprimento do IMR.

4.1.1.6 - Não será devido qualquer pagamento à **CONTRATADA** durante o período de mobilização, personalização e implantação da solução, conforme previsto no item 6.1.2.3 do Anexo II - Termo de Referência.

4.1.1.7 - Paradas programadas para manutenção deverão ser comunicadas com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência e realizadas entre 23h e 6h.

4.1.1.8 - Chamados relativos à indisponibilidade total ou parcial do sistema deverão ser solucionados conforme os prazos estabelecidos abaixo, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços. Os chamados serão classificados conforme o nível de severidade abaixo:

Indicador 01 – Classificação de Severidade dos Chamados				
Nº	**Indicador (item do TR)**	**Meta**	**Apuração e fonte**	**Glosa sobre a mensalidade**
I-01	Disponibilidade da URA (7.17.5)	≥ 99% no mês	D = (Tt − Ti) ÷ Tt × 100; relatório da plataforma de voz e chamados	1% a cada 0,5 ponto percentual, ou fração, abaixo da meta; máx. 5%

I-02	Disponibilidade do Portal Web e da Ferramenta de Gestão (7.19.2 e 18.1)	≥ 99% no mês	D = (Tt − Ti) ÷ Tt × 100; ferramenta de monitoramento (12.11) e chamados	1% a cada 0,5 ponto percentual, ou fração, abaixo da meta; máx. 5%
I-03	Espera do atendimento telefônico humano (7.18.3)	Até 1 minuto após a URA	Chamadas transferidas atendidas ou abandonadas após 60 segundos; relatório da plataforma de voz	0,5% por chamada fora do prazo; máx. 3%
I-04	Disponibilização dos relatos à CASAN (7.8)	Até 48 horas do registro	Data/hora de registro e de disponibilização, por protocolo; log da ferramenta	1% por relato fora do prazo; máx. 5%
I-05	Chamados de suporte (10.6)	Prazos por severidade	Horas completas excedentes, por chamado; registro de chamados	Percentuais e tetos da tabela atual (10.7.1)
I-06	Cópias de segurança (9.1 e 9.6)	Rotinas comprovadas	Relatório mensal de backup	2% se não comprovadas
I-07	Relatório mensal (22.3)	Até o 5º dia útil do mês seguinte	Data de entrega	Sem glosa; a medição só se inicia com a entrega

a) Tt é o total de minutos do mês, deduzidas as paradas programadas (item 10.3); Ti são os minutos de indisponibilidade imputável à **CONTRATADA**, do registro do evento ao restabelecimento.
b) No Indicador 02 (chamados), o percentual máximo por severidade aplica-se por chamado, e não por tipo de severidade ou por mês.
c) “Hora adicional” é a hora completa excedente. Havendo atraso simultâneo no atendimento e na solução, a glosa incide uma única vez, sobre o maior atraso.
d) O mesmo fato não gera glosa em dois indicadores; aplica-se a maior.
e) A soma das glosas do mês limita-se a 20% da fatura.

4.1.1.9 - A **CASAN** poderá aplicar glosa nos valores mensais devidos à **CONTRATADA**, em caso de descumprimento dos prazos definidos no (IMR).

Indicador 02 – Descontos por Descumprimento do IMR (Glosa)
a) O valor total de glosas aplicadas em uma fatura mensal estará limitado a 20% do valor total daquela fatura. b) As glosas são apuradas sobre a fatura mensal. Indicadores de indisponibilidade e chamados poderão ser registrados por ocorrência, com consolidação mensal para faturamento. c) A reincidência em descumprimentos poderá ensejar outras penalidades previstas contratualmente.

Sanções	Além dos descontos decorrentes deste IMR, a **CONTRATADA** estará sujeita à aplicação de sanções, garantido o contraditório e ampla defesa, conforme disposto na Cláusula Décima, e especificações abaixo: · Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor global do contrato, por dia de atraso na implantação dos serviços. Atrasos superiores a 15 (quinze) dias, sem justa causa aceita, ensejará em aplicação de penalidade por inexecução parcial. · Inexecução parcial do objeto: caracterizada pela reincidência de duas ocorrências da mesma severidade, classificadas como Nível 1 (Falha Crítica) ou Nível 2 (Falha Grave), dentro do mesmo mês. Neste caso, será aplicada multa de 1,5% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento) sobre o saldo remanescente do contrato. · Inexecução total do objeto – configurada quando houver a reincidência de duas ocorrências da mesma severidade, classificadas como Nível 1 (Falha Crítica) ou Nível 2 (Falha Grave), dentro do mesmo mês, por dois meses consecutivos. Nesta hipótese, será aplicada multa de 2,0% (dois por cento) sobre o saldo remanescente do contrato. · Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de apresentação de documento ou declaração falsa. · Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais, inclusive reincidência em advertências. · Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de descumprimento de cláusulas de confidencialidade, sem prejuízo de indenizações adicionais.

4.1.1.10 - As multas previstas são independentes e podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, desde que o total acumulado não ultrapasse os limites contratuais.

4.1.1.11 - O valor total dos descontos (glosas decorrentes da aplicação do IMR) aplicados durante a execução do Contrato não poderão ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor total da nota fiscal.

4.1.1.12 - A reincidência na aplicação do IMR, além da aplicação dos descontos previstos, poderá acarretar na abertura de processo administrativo para aplicação de outras penalidades previstas na cláusula décima do Contrato; bem como, possível rescisão contratual conforme disposto na cláusula décima primeira.

4.1.1.13 - Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das penalidades previstas na cláusula décima será garantida a ampla defesa e o contraditório.

4.1.1.14 - Se o objeto do Contrato for enquadrado em qualquer item relacionado à obra civil ou equiparada, no ato de apresentação da primeira medição a **CONTRATADA**, conforme definido nas INs da Receita Federal Brasileira (RFB): 2.110, de 17/10/2022; 2.021, de 16/04/2021 e 2.144, de 22/06/2023, deverá apresentar cópia do Cadastro Nacional de Obras (CNO) correspondente à referida obra**.**

4.1.1.15 - A **CONTRATADA** deverá informar se o serviço executado foi prestado mediante cessão de mão de obra. Essa informação pode ser incluída nos dados adicionais da nota fiscal.

4.1.2 - Será descontado da primeira parcela o período correspondente à mobilização e implantação (item 6.1.2 do Anexo II - Termo de Referência), de até 20 (vinte) dias, não remunerado, nos termos dos itens 6.1.2.3 e 22.6 do Anexo II - Termo de Referência.

4.1.3 - A **CASAN** poderá reter o pagamento das faturas na hipótese de imperfeições ou vícios na execução do objeto contratado; bem como débitos da **CONTRATADA** contraídos junto a terceiros que, de qualquer forma, possam ser imputados à **CASAN** ou mesmo prejudicar a execução deste Contrato, podendo, ainda, abrir processo administrativo para aplicação de penalidades em face da **CONTRATADA**, resguardado o direito desta à ampla defesa e ao contraditório.

4.1.4 - A nota fiscal, ou documento equivalente, deverá ser obrigatoriamente acompanhada de comprovação da regularidade fiscal abaixo relacionada. Esta poderá ser comprovada por meio de consulta "*on-line*" aos sítios eletrônicos oficiais:

a) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
b) Certidão Negativa de Débitos (CND) de Dívida Ativa da UNIÃO e contribuições sociais;
c) CND de Dívida Ativa do Estado de SC.

4.1.5 - Se o objeto do Contrato se enquadrar em qualquer item relacionado à obra civil, o pagamento da última parcela somente será liberado pela **CASAN** após o recebimento definitivo do objeto contratual, mediante apresentação de Certidão Negativa de Regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) relativa à baixa da matrícula do CNO.

4.1.6 - EMISSÃO DAS NOTAS FISCAIS
A **CONTRATADA** deverá emitir notas fiscais contra o Cadastro Nacional da Matriz da **CASAN**, portanto, CNPJ nº 82.508.433/0001-17, conforme indicado na AC anexa a este Contrato e nas respectivas AFs que serão emitidas.

4.1.6.1 - Considerando as informações que devem ser prestadas pela **CASAN**, de forma a atender as exigências da Receita Federal Brasileira (RFB), em consonância à IN nº 2.043, de 12/08/2021, a **CONTRATADA** deverá emitir suas notas fiscais até o dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, e encaminhá-las ao gestor do Contrato em no máximo 02 (dois) dias úteis após sua emissão. No caso de notas fiscais emitidas no dia 25 (vinte e cinco), essas deverão ser entregues ao gestor impreterivelmente no mesmo dia. Após o referido dia, as demais notas fiscais deverão ser emitidas a partir do primeiro dia do mês subsequente.

4.1.6.2 - Caso a nota fiscal não atenda aos requisitos da IN nº 2.043/2021, o gestor do Contrato deverá providenciar, junto à **CONTRATADA**, a substituição e reemissão dessa nota a partir do primeiro dia do mês subsequente.

4.1.7 - CONDICIONAMENTO LIBERATÓRIO DE PAGAMENTO
O pagamento da fatura mensal, quando nesta couber a retenção para a Previdência Social – INSS, só será efetuado mediante a apresentação dos seguintes documentos abaixo elencados:

a) Guia do FGTS Digital (GFD) e os respectivos comprovantes de pagamento do FGTS. Relatório detalhado da guia de FGTS (Detalhe da Guia a Ser Emitida, obtida no E-social);
b) Nominata dos empregados da **CONTRATADA** alocados na obra ou prestação de serviço, indicando o número da Carteira de Trabalho, CPF e Carteira de Identidade. Na

impossibilidade de enviar a nominata somente dos empregados alocados, enviar a nominata de todos empregados;
c) Guia da Previdência Social (DARF) (sobre a folha de pagamento) e comprovante de pagamento, PER/DCOMP (se houver), DCTFWeb (recibo e declaração completa), relatório dos eventos S5001 e S5011 do E-social e mandado de segurança para não recolhimento do INSS (se houver);
c.1) Caso a obra ou serviço se enquadre nas disposições do art. 115 da IN 2.110 de 17/10/2022, da RFB, a **CONTRATADA** deverá apresentar uma declaração que atenda aos requisitos estabelecidos por este artigo. A declaração deverá ser atualizada, com o nome do representante legal legível e assinada por ele, e deverá ser enviada em via original.
d) Resumo analítico da "Folha de Pagamento Consolidada" dos empregados alocados na obra ou prestação de serviço e o comprovante de pagamento dos salários e demais obrigações trabalhistas. Na impossibilidade de enviar o item solicitado somente dos empregados alocados na obra e ou prestação de serviço, enviar de todos empregados.
e) Laudos referentes ao art. 230 da IN nº 2.110/2022.

A **CONTRATADA** deverá observar no corpo da nota fiscal, quando couber, a retenção para a seguridade social, destacando no corpo daquela a base de cálculo, o valor a ser retido e a alíquota, conforme art. 121 da IN nº 2.110/2022.

4.1.8 - DO CÓDIGO TRIBUTÁRIO MUNICIPAL - ISS

a) Quanto ao Imposto sobre Serviço (ISS), esse será retido na fonte por substituição tributária, em cumprimento a Lei Complementar da Presidência da República nº 116, de 31/07/2003, em consonância com a Lei Complementar dos municípios;
a.1) Para as notas fiscais de prestação de serviço avulsas emitidas pelo município em que ocorreu a prestação do serviço, deve ser apresentado o comprovante do recolhimento do ISS;
b) A não apresentação do que exige a alínea "a.1", o tomador dos serviços fará a retenção na fonte e repassará ao município correspondente;
c) A **CONTRATADA** deverá discriminar na nota fiscal de prestação de serviços as seguintes informações: descrição do serviço executado; município de prestação do serviço; código do serviço correspondente ao executado conforme lista de serviço anexa à Lei Complementar nº 116/2003 e AF; alíquota (%); base de cálculo do ISS de acordo com o Código Tributário de cada município e valor do ISS. Se a **CONTRATADA** for optante pelo regime do Simples Nacional, a alíquota a ser informada deverá ser aquela calculada pelo sistema do Simples Nacional;
d) A base de cálculo de ISS é o custo do serviço em sua totalidade, exceto nos casos em que o ente municipal autoriza a dedução dos materiais da base de cálculo deste tributo. Para ser autorizada a dedução é necessário a apresentação de documento emitido pelo município autorizando tal dedução.

4.1.8.1 - Caso sejam detectados problemas quanto à qualidade dos materiais/equipamentos ou serviços entregues, verificados pela **CASAN**, o prazo de pagamento iniciará sua contagem após a regularização, ou seja, a entrega e aceite daqueles que forem substituídos.

4.1.8.2 - Será dispensada a apresentação de nova Certidão Negativa quando ocorrer outro pagamento dentro do prazo de validade da certidão anteriormente apresentada.

4.1.8.3 - As notas fiscais eletrônicas deverão ser encaminhadas para o e-mail nfe@casan.com.br, com cópia para o gestor e para o fiscal do Contrato, devendo a **CONTRATADA** certificar-se do recebimento.

4.1.9 - EMPRESA DO SIMPLES NACIONAL
A **CONTRATADA** deverá atentar-se às limitações/proibições impostas pelas legislações e normativas em vigor relacionadas ao objeto contratado, principalmente relacionado à Lei Complementar nº 123/2006. As empresas prestadoras de serviço não incluídas nas vedações impostas pela seção II, art. 17, da referida lei, e se o objeto do Contrato permitir de acordo com a legislação, para obter o benefício da não retenção do Imposto de Renda (IR) e PIS/COFINS/CSLL na fonte, a **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada processo de envio de notas fiscais, declaração conforme modelo do Anexo I da IN da Secretaria da Receita Federal nº 459, de 17/10/2004, atualizada, com nome legível do representante legal e assinada por esse, sempre em via original.

4.1.10 - A **CONTRATADA** optante pelo Simples Nacional deverá enviar uma declaração informando o Anexo do Simples Nacional ao qual a prestação de serviço mencionada na nota fiscal está enquadrada (Anexo III, IV ou V). A declaração deverá ser atualizada, com o nome legível do representante legal e assinada por ele, e deverá ser enviada em via original.

4.1.11 - A **CONTRATADA**, caso seja considerada **DESONERADA**, nos moldes da Lei Federal nº 12.546, de 14/12/2011, e alterações trazidas pela Lei Federal nº 12.844, de 19/07/2013, e Lei Federal nº 13.043, de 13/11/2014, deverá apresentar a cada processo de nota fiscal: declaração atualizada original, conforme modelo do Anexo III da IN da RFB nº 1.436/2013, com nome legível e assinada pelo representante legal, bem como destacar na nota fiscal a alíquota e valor a ser retido para a Previdência Social.

4.2 - ATRASO DE PAGAMENTO
A **CASAN** pagará por eventuais atrasos de pagamento, encargos financeiros, conforme o disposto no c*aput* do art. 117 da Constituição Estadual de SC.

4.3 - A **CONTRATADA** declara, conforme proposta nº, datada de / / , que a sua Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) principal é e as secundárias são: .

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES

5.1 - A **CONTRATADA** deverá cumprir as normas regulamentadoras relativas à segurança e medicina do trabalho da Portaria nº 3.214, de 08/06/1978, do Ministério do Trabalho e Emprego e suas atualizações. Igualmente, deverá cumprir as normas integradas para saúde, segurança e higiene das empresas prestadoras de serviços terceirizados à **CASAN** (SIAD-N-056).

5.2 - Todos os serviços contratados deverão, obrigatoriamente, ser supervisionados/fiscalizados/orientados pelo Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) da **CONTRATADA** ou de, pelo menos, um profissional qualificado em segurança do trabalho (somente no caso em que a **CONTRATADA** não estiver obrigada a constituir SESMT).

5.3 - A **CONTRATADA** deverá implementar medidas de prevenção em conformidade com os requisitos legais durante a execução dos serviços contratados.

5.4 - A **CONTRATADA** deverá paralisar qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com os programas, projetos e procedimentos estabelecidos nas normativas vigentes e coloquem em risco a saúde ou a integridade física dos trabalhadores.

5.5 - A **CONTRATADA** reconhece por este instrumento que é a única responsável por eventuais danos ou prejuízos causados à **CASAN**, em relação à propriedade e à integridade de pessoas, gerados em decorrência da execução deste Contrato, correndo as suas expensas, sem responsabilidade ou ônus para a **CASAN**, os custos relativos a ressarcimentos e indenizações, vinculados à execução do Contrato.

5.6 - A **CONTRATADA** é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato. A inadimplência com referência a esses encargos não transfere à **CASAN** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

5.7 - Na ocorrência da propositura de ações judiciais versando sobre encargos trabalhistas, fiscais, comerciais, ambientais, acidentários e civis, decorrentes deste Contrato, a **CONTRATADA** deverá requerer a exclusão da **CASAN** da lide, sob pena de retenção de crédito decorrente deste termo.

5.8 - A **CONTRATADA** deverá ressarcir eventuais prejuízos sofridos pela **CASAN** em virtude do seu inadimplemento em relação ao cumprimento dos encargos acima descritos, incluindo-se nesse dever custas judiciais, tais como: honorários advocatícios, periciais, entre outros regularmente suportados pela **CASAN**.

5.9 - A **CONTRATADA** deverá apresentar, quando exigido pela **CASAN**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da solicitação por escrito, todos os documentos comprobatórios do recolhimento das obrigações previdenciárias e trabalhistas sob pena de retenção dos pagamentos do mês em curso na data do pedido. A não apresentação dos comprovantes enunciados implica necessariamente na suspensão do pagamento da fatura, até a apresentação, não incidindo nesse caso, em hipótese alguma, quaisquer acréscimos de valores, referentes a juros, multa e correção monetária.

5.10 - A **CASAN** exercerá, a qualquer tempo, ampla e irrestrita fiscalização na execução dos serviços abrangidos pelo presente Contrato, independente de aviso prévio à **CONTRATADA**, sendo a fiscalização realizada em toda a execução dos serviços pelos gestores/fiscais por aquela designados, ou ainda, por empresa contratada especificamente para esta finalidade.

5.11 - A fiscalização e o acompanhamento da execução do serviço pela **CASAN**, bem como os pagamentos e os recebimentos provisório e definitivo, não eximem a **CONTRATADA** de plena responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra, perante a **CASAN** ou terceiros, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato.

5.12 - A **CONTRATADA** manterá, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e

qualificação exigidas no Processo de Contratação, bem como todas as obrigações exigidas no TR vinculado ao referido processo.

5.13 - A **CONTRATADA** deverá utilizar todos os recursos técnicos adequados e dentro dos procedimentos compatíveis para a plena realização dos serviços, bem como deverá executar, perfeita e pontualmente, todos os serviços previstos neste Contrato.

5.14 - A **CONTRATADA** desenvolverá os serviços com todo o rigor necessário, de forma a atingir o elevado padrão técnico indispensável a trabalhos desta natureza, garantindo a qualidade dos serviços por ela executados.

5.15 - A **CONTRATADA** estará obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

5.16 - A **CONTRATADA** deverá assegurar o seu pessoal contra risco de acidentes de trabalho compreendendo morte, incapacidade parcial ou total, temporária ou definitiva.

5.17 - A **CONTRATADA** deverá fiscalizar o cumprimento de todas as obrigações assumidas através do presente Contrato devendo, para tanto, orientar seus empregados no sentido de observar todas as instruções prestadas.

5.18 - A **CONTRATADA** deverá cumprir, integralmente, os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adotados pela **CASAN** e evitar conduta conflitante com o Código de Conduta e Integridade da **CASAN**, disponível em: https://transparencia.casan.com.br/gestao/subareainteresse/codigo-de-conduta-e-integridade.

5.19 - A **CONTRATADA** deverá contemplar os serviços de recepção, análise, compilação das comunicações recebidas através do Canal de Denúncia, inclusive aqueles recebidos de organizações externas, como Ouvidoria Geral do Estado, e o fornecimento de dados e informações para a **CASAN** garantindo a integridade dos dados e o anonimato dos manifestantes.

5.20 - A **CONTRATADA** deverá incluir consultoria, desenvolvimento de formulários, parametrizações, revisões e testes, definição de workflows, gravação de mensagem, definição de relatórios, customização de site conforme identidade visual da **CASAN**, implementação do Canal em produção, treinamento da equipe.

5.21 - A **CONTRATADA** deverá instalar, em seu ambiente computacional, softwares, portal de comunicação e todos os demais recursos e aplicativos que viabilizam a perfeita utilização do Canal de Denúncias, inclusive: sistema operacional, soluções de segurança e de backup, servidor web, servidor da aplicação, banco de dados, serviço de controle de acesso, serviço de correio e software acessórios.

5.22 - A **CONTRATADA** fornecerá o número 0800 para prestação do serviço de atendimento via Unidade de Resposta Audível (URA).

5.23 - A **CASAN** fornecerá domínio para hospedagem do portal Web para recebimento de denúncias via WEB/Mobile.

5.24 - Após a assinatura do contrato, terá início o período de implantação do Canal de Denúncias, cujo prazo será de, no máximo, 20 (vinte) dias úteis, no qual a equipe da **CONTRATADA** deverá realizar reuniões e workshops entre o(s) responsável(is) da **CASAN** com a finalidade de definir a implementação e configuração do ambiente web, da Unidade de Resposta Audível (URA) bem como o roteiro de atendimento telefônico humanizado, solicitados pela **CASAN**.

5.25 - As reuniões de trabalho deverão ser realizadas na sede da **CASAN**, em Florianópolis, ou por videoconferência, conforme determinado exclusivamente pela **CASAN**.

5.26 - A etapa de implantação compreende a disponibilização de toda a infraestrutura física e tecnológica, além dos recursos humanos do Canal de Denúncias, customização da plataforma, integração ao ambiente da **CASAN** e a realização de treinamento para uso e configuração do sistema.

5.27 - Em até 5 (cinco) dias úteis após a homologação do resultado da licitação, haverá uma reunião inicial, com o gestor do contrato e a **CONTRATADA**, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento de contrato, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades.

5.28 - Nesta mesma reunião deverá ser entregue o plano de trabalho de implantação à **CASAN**. O plano de trabalho de implantação deverá abordar de forma detalhada as seguintes informações listadas no item 6 do Anexo II - Termo de Referência.

5.29 - O representante legal da **CONTRATADA** e os seus empregados envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos no Anexo II - Termo de Referência.

5.30 - Toda a infraestrutura de hospedagem, processamento e armazenamento de dados do Canal de Denúncias deverá ser fornecida integralmente pela **CONTRATADA** em seu próprio ambiente computacional, não sendo exigida conexão dedicada com a rede interna da **CASAN**. Eventual integração necessária entre o ambiente da **CONTRATADA** e sistemas da **CASAN** (ex.: envio de e-mails, autenticação de usuários internos) deverá ser descrita pela **CONTRATADA** e realizada preferencialmente via internet, com criptografia e segurança adequadas (HTTPS/SSL, VPN ou mecanismo tecnológico equivalente), sujeita à validação da área de Tecnologia da Informação da **CASAN**.

5.31 - Todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e softwares necessários à operacionalização e execução dos serviços deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**, sem ônus para a **CASAN**, devendo todos os itens serem compatíveis entre si.

5.32 - As despesas adicionais com execução e apresentação dos trabalhos e não previstas no Edital serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, tai como: locomoção, alimentação, horas extras, serviços gráficos, de comunicação e eventuais viagens e hospedagens, bem como todos os impostos incidentes na prestação dos serviços.

5.33 - As despesas adicionais com execução e apresentação dos trabalhos e não previstas no edital serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, tais como: locomoção,

alimentação, horas extras, serviços gráficos, de comunicação e eventuais viagens e hospedagens, bem como todos os impostos incidentes na prestação dos serviços.

5.34 - O efetivo início do Canal de Denúncias será devidamente registrado em ata específica, a qual fará parte integrante do presente contrato, e será assinada por representantes da **CASAN** e da **CONTRATADA**.

5.35 - A **CONTRATADA** deverá propiciar a realização de treinamentos (online ou presenciais) na utilização do sistema, para a equipe indicada pela **CASAN**, com fornecimento de material didático e possibilidade de esclarecimento de dúvidas, bem como emitir certificado/declaração de participação no treinamento (ou documento equivalente).

5.36 - A **CONTRATADA** deverá propiciar a realização de treinamentos às lideranças da **CASAN** com o objetivo de engajar e envolver os líderes para que disseminem o conceito e a aplicação prática da implementação do canal de denúncias na organização, dentre outros assuntos (apresentação única presencial e disponibilização de material online).

5.37 - A **CONTRATADA** deverá realizar o treinamento após a assinatura do contrato e antes da disponibilização dos serviços para o público.

5.38 - A **CONTRATADA** deverá realizar novos treinamentos sempre que formalmente solicitados pela **CASAN**, por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da solicitação, limitados a até 2 (duas) turmas adicionais por semestre, com carga horária de até 4 (quatro) horas cada, sem custo adicional para a **CASAN**.

5.39 - O serviço contratado será submetido a testes periódicos pelos profissionais da **CASAN** para verificar a integridade do serviço.

5.40 - A **CONTRATADA** prestará serviço de coleta, análise, compilação e fornecimento de dados e informações recebidas, com disponibilidade para os públicos interno e externo da **CASAN**.

5.41 - O Serviço deverá garantir a confidencialidade/sigilo da identidade do manifestante e das informações contidas na comunicação.

5.42 - As denúncias poderão ser identificadas ou anônimas a critério do manifestante.

5.43 - A **CONTRATADA** deverá assegurar a não rastreabilidade do número do telefone, computador ou outro meio de contato que tenha sido utilizado para realizar denúncias.

5.44 - O sistema deverá permitir o acompanhamento do relato via web pelo manifestante, por meio da geração de protocolo, para acompanhamento mesmo que anônimo, permitindo eventual troca de informações que se fizer necessária para melhor entendimento da denúncia e a comunicação do resultado do processo (feedback) ao manifestante.

5.45 - A **CONTRATADA** comunicará aos manifestantes, tanto por atendimento telefônico como pelo portal web:
a) As informações necessárias para viabilizar o registro de suas denúncias;
b) Que o Canal de Denúncia da **CASAN** é dotado de independência, autonomia e imparcialidade, operando diretrizes de funcionamento definidas pela Diretoria Executiva e aprovadas pelo Conselho de Administração da Companhia ou Comitê Estatutário, a adoção

de políticas de confidencialidade e, nos casos assim solicitado, garantia do anonimato de seus usuários, além de promover, de forma tempestiva, as apurações e providências necessárias;
c) Que não haverá retaliação ao manifestante.

5.46 - O prazo para a **CONTRATADA** disponibilizar à **CASAN** os relatos e respectivas orientações (quando pertinentes) não poderá ultrapassar 48 (quarenta e oito) horas a contar da hora do registro inicial no Canal de Denúncias.

5.47 - Deverá ser utilizada linguagem clara e objetiva, nas comunicações entre a **CONTRATADA** e a **CASAN**, de forma a não deixar margem para duplas interpretações.

5.48 - A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente, por telefone, para a **CASAN**, as denúncias urgentes, sem prejuízo do futuro registro, tradução (se for o caso) e disponibilização do respectivo protocolo.

5.49 - A **CONTRATADA** deverá apresentar, quando solicitados pela **CASAN**, esclarecimentos adicionais sobre as denúncias recebidas.

5.50 - As informações sobre denúncias que envolvam empregados da Gerência Compliance, da Ouvidoria ou do Comitê de Auditoria Estatutário, para os quais os respectivos protocolos seriam disponibilizados pela **CONTRATADA**, deverão ficar bloqueadas para acesso pelos envolvidos e serão tratadas conforme definido em matriz de responsabilidades e workflow estabelecidos pela **CASAN**.

5.51 - A **CONTRATADA** deverá registrar o cancelamento de protocolos, com as devidas justificativas, para todas as comunicações inválidas.

5.52 - As comunicações de voz deverão possuir mecanismos que permitam registro, rastreabilidade, recuperação e auditoria das informações, inclusive por meio de transcrição automática, assistida ou solução tecnológica equivalente. Os registros originais das comunicações deverão permanecer disponíveis à **CASAN** durante a vigência contratual e ser entregues ao final do contrato em formato acessível, íntegro e compatível com a solução adotada.

5.53 - O serviço de atendimento deverá contemplar infraestrutura de tecnologia da informação que garanta integridade, segurança e continuidade das operações.

5.54 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar atendimento telefônico e e-mail para suporte técnico à **CASAN** disponível em horário comercial.

5.55 - A **CONTRATADA** deverá realizar os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (URA) conforme:
a) O Teleatendimento Receptivo dos usuários que contatarem o Canal de Denúncias será realizado inicialmente, de forma eletrônica por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, gratuitamente, possibilitando recebimento de ligações via telefone fixo e celular de qualquer operadora, no idioma “português” do Brasil”.
b) Funcionará durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

c) O número 0800 será fornecido pela **CONTRATADA** e será de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, não cabendo nenhum custo adicional durante e após finalização do contrato.
d) O serviço de atendimento deverá contemplar sistema de registro integrado com gravação (full / on demand), ou mecanismo tecnológico equivalente que assegure integridade, rastreabilidade e recuperação das comunicações.
e) A **CONTRATADA** deverá assegurar 99% de disponibilidade da utilização da Unidade de Resposta Audível – URA.
f) A **CONTRATADA** deverá prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível – URA, finalizadas na própria URA ou encaminhadas por mecanismos de distribuição e gerenciamento de chamadas da plataforma de atendimento.
g) O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos manifestantes as opções de acesso aos itens de serviços definido pela **CASAN**, podendo ainda, prestar informações sobre serviços, interagindo com o usuário da **CASAN**, a partir de mensagens pré-gravadas, por intermédio da Unidade de Resposta Audível – URA.
h) As informações inseridas pelos manifestantes na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive em sistema de distribuição automática de chamadas (DAC) ou solução tecnológica equivalente, de modo a evitar a redigitação de dados já informados pelo manifestante.

5.56 - A **CONTRATADA** deverá realizar os serviços de teleatendimento Receptivo Pessoal conforme:
a) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o serviço via atendimento telefônico pessoal, após atendimento inicial pela URA, através do mesmo número 0800, para a recepção de comunicações, gratuitamente, possibilitando recebimento de ligações via telefone fixo e celular de qualquer operadora, no idioma "português do Brasil". A expressão "teleatendimento receptivo pessoal ou humanizado" corresponde ao atendimento telefônico realizado por profissional da **CONTRATADA**, não se confundindo, em nenhuma hipótese, com atendimento presencial ao manifestante, o qual não está previsto no Anexo II - Termo de Referência
b) O atendimento telefônico pessoal será disponibilizado, no mínimo, 12 horas por dia x 5 dias por semana (seg-sex, das 08:00h-20:00h), exceto feriados nacionais, e deverá ser conduzido por profissionais com fluência na língua portuguesa do Brasil, capacitados e aptos para este tipo de atendimento, a fim de obter o máximo de informações a respeito do relato, sem comprometer o anonimato e segurança da fonte. Eventual ampliação relevante e permanente dessa jornada dependerá de avaliação formal da necessidade e dos impactos econômicos, podendo ensejar recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
c) Deverá ser assegurado ao manifestante um tempo máximo de espera para o atendimento telefônico de 1 (um) minuto após o atendimento inicial pela URA.
d) O número 0800, de propriedade da **CONTRATADA**, utilizado pelo Canal de Denúncias da **CASAN**, deverá ser mantido pela **CONTRATADA** para recepção das comunicações e todos os custos relacionados à transferência, manutenção e devolução da linha, e os custos das ligações recebidas e realizadas serão de responsabilidade da **CONTRATADA**. Ao término da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá adotar as providências necessárias para assegurar a continuidade do número 0800, inclusive mediante transferência ou portabilidade para a **CASAN** ou para a empresa que vier a assumir o serviço, sem interrupção do atendimento e sem retenção do número.

5.56.1 - A prestação dos serviços de atendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

a) Realizar o atendimento receptivo telefônico e registro das informações.
b) Prestar esclarecimentos e orientações aos manifestantes, expressando-se com clareza e objetividade.
c) Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts, bases de conhecimento ou se recomende o registro da demanda) ao 2º Nível de Atendimento.
d) Realizar o registro, classificação, reclassificação, atribuição de responsável para resposta, encaminhamento das solicitações.
e) Realizar o encaminhamento do atendimento das demandas provenientes do aplicativo mobile em até 5 (cinco) minutos após o recebimento da mesma.
f) Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados.

5.57 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar no Portal Web, acessibilidade em Libras de forma digital e assíncrona, mediante ferramenta de tradução do conteúdo do portal (ex.: VLibras ou tecnologia equivalente) e possibilidade de envio da denúncia em vídeo no formato Libras, cabendo à **CONTRATADA** providenciar a interpretação ou a tradução do relato para o português, preservando o arquivo original, o sigilo, o anonimato e a integridade da manifestação, sem custo adicional para a **CASAN**. Não será exigido atendimento presencial nem videochamada ao vivo com intérprete.

5.58 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar Portal Web com as seguintes características:
a) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar portal na internet para recepção de denúncias através de formulários no idioma "português do Brasil", com possibilidade de anexar arquivos de dados, voz e imagem, gerando protocolo individualizado para consultas e acompanhamentos posteriores pelo manifestante.
b) Os formulários eletrônicos para a recepção de comunicações deverão ser disponibilizados 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados nacionais.
c) O portal web deverá seguir a identidade visual apresentada no site da **CASAN**.
d) Com orientações detalhadas ao manifestante sobre como efetuar a comunicação e qual canal utilizar, sem restrições à realização da comunicação.
e) Utilizar Interfaces de Programação de Aplica (APIs), para integração de outros aplicativos, definidos pela área de tecnologia da informação da **CASAN**.
f) Com possibilidade de anexar um ou mais arquivos de dados, voz e Imagem, filmes, com limitador de tamanho (50 Mb) total por denúncia.
g) Com possibilidade de acesso via computador, celular (smartphone) e tablet.
h) Com formulários eletrônicos customizados conforme a necessidade da **CASAN**, contendo, dentre outros campos conforme o item 7.19.8 do Anexo II - Termo de Referência.

5.59 - A **CONTRATADA** deverá utilizar Ferramenta de Gestão de Denúncia conforme:
a) A **CONTRATADA** devera disponibilizar plataforma no ambiente Web para a gestão das denúncias, com perfis de acesso visando a segurança de informações.
b) A ferramenta de gestão deverá ser apresentada no idioma "português do Brasil" e adaptada à matriz de responsabilidades e ao workflow estabelecido pela **CASAN**, a qual deverá estar em pleno funcionamento quando do início dos atendimentos.
c) A ferramenta deverá ser apresentada em módulos que possibilitem identificar o tipo da comunicação, nível de gravidade (crítico, alto, médio e baixo risco), com tratamento e fluxos de encaminhamento/delegação específicos e verificação de status do protocolo, assim como a análise, compilação e fornecimento de dados e informações recebidas.

d) Configurar controle de acesso à ferramenta com níveis de permissão diferenciados por tipo de usuário, com login e senha, organizados de forma hierárquica mediante a anuência explícita da **CASAN**.
e) Configurar acesso à ferramenta de forma integrada via Active Directory da **CASAN**, ou outro por esta informado.
f) A ferramenta deverá apresentar telas amigáveis, de fácil navegação, com botões de decisões e ajuda online.
g) A ferramenta deverá impossibilitar que qualquer denúncia seja editada, alterada ou apagada pelos membros do comitê de ética, assim como armazenar e exibir todos os acessos de visualização a cada relato por todos os membros do comitê (com data e hora).
h) A ferramenta deverá emitir via e-mail alertas de recepção de denúncias, a serem enviados aos responsáveis indicados pela **CASAN** e cadastrados no sistema.
i) A ferramenta deverá emitir, via e-mail, ao responsável e com sinalização no sistema, alertas críticos 5 (cinco) dias antes do vencimento de prazos, iniciais ou prorrogados, para resposta de denúncias. Assumindo inicialmente o prazo de vencimento de 30 (trinta) dias após o registro da denúncia. Após este prazo, o vencimento deverá ser definido pelo responsável, permitindo definições futuras pela **CASAN**.
j) A ferramenta de gestão de denúncias deverá disponibilizar informações online/full time (quantidades/percentuais de comunicações, por área, por empregado, por tipo/natureza, canais utilizados, horários, ligações anônimas, identificadas, desistências, status de protocolos, protocolos abertos e encerrados, por período, prazos de resposta, indicadores e dados estatísticos de monitoramento, evolução de indicadores, tendências, tipos dos desvios, riscos associados, bem como acessos de usuários, horários, ações efetuadas por usuários), possibilitando a visualização em tela e impressão, elaboração de relatórios, gráficos (pizza, linhas, colunas, barras, áreas, etc.), parametrizados pelo usuário da **CASAN**, bem como possibilitar a exportação de dados para Excel.
k) Com possibilidade de acesso via computador, celular (smartphone) e tablet.

5.60 - A **CONTRATADA** será responsável pelo 1º nível de atendimento, compreendendo o recebimento, o registro, a catalogação e o encaminhamento dos relatos recebidos pelo Canal de Denúncias.

5.61 - A análise de mérito, a apuração e as providências internas decorrentes das denúncias (2º nível) serão de responsabilidade da **CASAN**, conforme matriz de responsabilidades e workflow a ser definida em conjunto com a **CONTRATADA** na fase de implantação, não constituindo obrigação da **CONTRATADA**.

5.62 - Sem prejuízo do detalhamento constante nos itens 7.18 e 7.19 do Anexo II - Termo de Referência, os horários de funcionamento do Canal de Denúncias ficam consolidados da seguinte forma:
a) Portal Web e URA: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
b) Atendimento telefônico humano (teleatendimento receptivo pessoal): de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais.
c) Suporte técnico à **CASAN** (item 7.16 do Anexo II - Termo de Referência): horário comercial.
d) Não há atendimento presencial ao manifestante em nenhuma modalidade.

5.63 - As referências constantes no Anexo II - Termo de Referência a tecnologias, plataformas, arquiteturas, sistemas, mecanismos, componentes ou funcionalidades específicas deverão ser interpretadas como requisitos mínimos de desempenho e

resultado, admitindo-se soluções tecnológicas equivalentes, desde que comprovadamente aptas a atender integralmente às necessidades operacionais, funcionais, de segurança, rastreabilidade, auditoria, integridade e continuidade dos serviços da **CASAN**.

5.64 - A entrada no sistema pelos usuários da administração da **CASAN** (Comitê Estatutário, Gerencia de Compliance, Ouvidoria e demais setores) deverá ser controlada, exigindo que o usuário apresente suas credenciais para obter acesso.

5.65 - O Portal Web bem como todo e qualquer relatório, material de divulgação e outros documentos produzidos no curso da prestação dos serviços deverão seguir o padrão de identidade visual estabelecido no Manual da Marca da **CASAN**.

5.66 - Todo e qualquer desenvolvimento relacionado à identidade visual deverá ser aprovado, previamente, pela **CASAN** e a **CONTRATADA** deverá realizar ajustes, quando solicitado, sem ônus adicionais.

5.67 - A **CONTRATADA** deverá apresentar as telas e formulários para homologação por parte da **CASAN** quantas vezes se fizerem necessárias, sem custo adicional.

5.68 - O serviço contratado deverá possibilitar a comunicação rápida e segura entre o manifestante e a **CASAN**, dentro dos prazos estabelecidos, certificando-se do encerramento da comunicação, baixa do protocolo e arquivo das informações.

5.69 - O serviço contratado deverá catalogar as informações referentes às comunicações e corrigir eventuais inadequações formais possibilitando a criação de um banco de dados que viabilize a análise estatística dos principais tipos de comunicações recebidas.

5.70 - O serviço deverá garantir a confidencialidade/sigilo da identidade do manifestante e das informações contidas na comunicação.

5.71 - A **CONTRATADA** deverá possibilitar o anonimato ao manifestante e assegurar a não rastreabilidade do número do telefone, computador ou outro meio de contato que tenha sido utilizado para realizar denúncias.

5.72 - As informações das denúncias deverão ser de acesso apenas das pessoas designadas pela **CONTRATADA** e **CASAN**, as quais assinarão termos de confidencialidade.

5.73 - A **CONTRATADA** deverá seguir o item 8 do Anexo II - Termo de Referência sobre as especificações técnicas dos serviços.

5.74 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar uma página no portal da **CASAN** para que o próprio manifestante consulte os detalhes e a situação de suas solicitações.

5.75 - A **CONTRATADA** deverá fornecer informações, em tempo real, ao manifestante sobre o andamento da manifestação pelos diversos canais de acesso.

5.76 - Os profissionais da **CONTRATADA**, os quais executarão o serviço de atendimento das comunicações, deverão possuir os seguintes requisitos:
a) Formação em nível superior completo, preferencialmente em Psicologia;
b) Experiência comprovada em atendimento telefônico ao público para denúncias;

c) Qualificação comprovada para atendimento, interpretação, análise e classificação das denúncias;
d) Domínio do idioma “português do Brasil” e “inglês” (para os casos de recepção de denúncias via portal);
e) Treinamento em ética e desvio de conduta em ambiente corporativo, relacionados às exigências da Lei 13.303/2016, o qual poderá ser realizado de forma online ou presencial;
f) Capacidade de criar ambiente favorável aos manifestantes para obter dos mesmos a maior quantidade possível de informações relevantes à apuração das denúncias;
g) Assertividade, clareza e linguagem acessível a qualquer público.

5.77 - A **CONTRATADA** deverá possuir equipe multidisciplinar na execução dos serviços que envolvem a recepção, análise, compilação de comunicações recebidas.

5.78 - No caso de substituição de profissionais da equipe, a **CONTRATADA** deverá garantir a continuidade das atividades, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.

5.79 - A **CONTRATADA** deverá realizar backup diário de toda a base de dados, mantidos por 07 (sete) dias até que se execute o backup semanal. A rotina de backup semanal terá as cópias mantidas por 05 (cinco) semanas e até que se execute o backup mensal. A rotina de backup mensal terá cópias mantidas por no mínimo por 12 (doze) meses.

5.80 - A **CONTRATADA** deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outros provedores ou para outro ambiente definido pela **CASAN**.

5.81 - Os serviços deverão possibilitar que as informações e dados da **CASAN** estejam disponíveis para transferência em 03 (três) dias úteis e sem custo adicional para a **CASAN** e/ou para a nova **CONTRATADA**.

5.82 - A **CONTRATADA** terá até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do contrato para entregar à **CASAN** todos os dados e informações que estejam armazenados ou hospedados no ambiente provido pela **CONTRATADA**.

5.83 - Durante o período de vigência do contrato, a **CONTRATADA**, deverá garantir que toda a documentação requerida pela **CASAN** para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue à **CASAN** durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

5.84 - Durante o período de vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá comprovar que os backups estão realizados mediante a entrega mensal de relatórios, com identificação do servidor.

5.85 - A **CASAN** reserva-se o direito de realizar auditorias nas instalações da **CONTRATADA** para verificar a execução dos backups.

5.86 - Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão dessa contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do **CASAN**.

5.87 - Ao final do período de vigência do contrato, será de responsabilidade da **CONTRATADA** a realização de transição final, com repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela **CASAN** ou empresa por ela designada.

5.88 - A **CONTRATADA** será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados pessoais, documentações, estudos, relatórios, especificações, artefatos, descrições técnicas, dados, apresentações, desenhos, diagramas, entre outros, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela **CASAN** a tais documentos, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, inclusive suas prorrogações, por 5 (cinco) anos.

5.89 - A **CONTRATADA** não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da **CASAN**, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

5.90 - Deverá haver Termo de Confidencialidade entre a **CONTRATADA**, empregados e contratados a serviço do objeto do contrato, assinado conforme modelo estabelecido pela **CASAN** no Termo de Confidencialidade no Anexo IV, em que o profissional da **CONTRATADA**:
a) Compromete-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da **CASAN** ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado, e deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, estando sujeito às sanções legais cabíveis no caso de descumprimento do referido termo;
b) Declara total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo na **CASAN**.

5.91 - Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sob instruções e quando autorizado pela **CASAN**, a **CONTRATADA** eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes, independentemente do meio em que se encontrem, salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados pessoais para cumprimento de obrigação legal, bem como em relação àqueles dados pessoais em que a **CONTRATADA** atua como Controladora à luz da LGPD.

5.92 - A **CONTRATADA** se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução do serviço após o tempo previsto ou mediante o requerimento por escrito, puro e simples, da **CASAN**, reservando-se a esta o direito de verificar a total destruição dos mesmos.

5.93 - A **CONTRATADA** será integralmente responsável pelo pagamento de indenizações de qualquer natureza, tanto de ordem moral quanto material, perdas e danos, lucros cessantes e pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à **CASAN** e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela **CONTRATADA** das disposições contidas na presente Cláusula e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

5.94 - A **CONTRATADA** deverá realizar a Monitoria e Segurança de Equipamentos 24Hx7dias e em tempo real.

5.95 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar acesso à ferramenta de monitoramento para que sejam verificados em tempo real pela **CASAN**, com as seguintes informações listadas no item 12.11 do Anexo II - Termo de Referência.

5.96 - Todo ambiente tecnológico da **CONTRATADA** deverá estar instalado em Datacenter com nível de segurança compatível com os serviços contratados.

5.97 - A **CONTRATADA** será responsável pelas licenças de software, não cabendo à **CASAN** qualquer ônus relativo às licenças necessárias para execução do Contrato.

5.98 - A transição contratual final se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços pela **CONTRATADA**, ao final do contrato.

5.99 - As atividades de transição contratual e encerramento do contrato incluem:
a) Entrega de versões finais dos produtos e da documentação para sua manutenção e gestão.
b) Transferência das licenças de Software contratadas durante a vigência do contrato e vinculadas a **CASAN**.
c) A transferência de conhecimentos.
d) Devolução de recursos disponibilizados pela **CASAN**.
e) Revogação de perfis de acesso.
f) Eliminação de caixas postais.
g) Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados.
h) Deverão ser entregues a base de dados, registros de atendimento, scripts, gravações, documentação técnica e demais artefatos relacionados à operação do Canal de Denúncias, por meio eletrônico, em formato acessível, íntegro e compatível com a solução adotada.
i) Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens das atividades.
j) Fornecimento de dados de produtividade da vigência do contrato.
k) Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados que possam necessitar de transição no contrato.

5.100 - A **CONTRATADA** deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A **CASAN** poderá estabelecer prazo inferior, no caso de haver rescisão contratual.

5.101 - O Plano apresentado pela **CONTRATADA** passará por análise da área técnica da **CASAN** em até 5 (cinco) dias corridos após a data de recebimento. Podendo sofrer alterações e incrementos que serão apresentados em reunião com a **CONTRATADA**, devendo esta realizar os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias corridos.

5.102 - A **CONTRATADA** deverá iniciar a transição final 30 (trinta) dias corridos antes do término do contrato.

5.103 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a possibilidade de acompanhamento por parte de sua sucessora, por pelo menos 15 (quinze) dias corridos nas suas dependências.

5.104 - A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pela **CASAN**. A sua duração não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos.

5.105 - O Plano de Transição dos Serviços deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos listados no item 17.8 do Anexo II - Termo de Referência.

5.106 - A **CONTRATADA** deverá possuir estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços, redundantes, incluindo links de comunicação e aplicações, garantindo com isso a prestação de serviços contratados de forma continuada 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma ininterrupta.

5.107 - Os serviços objeto desta contratação não poderão sofrer descontinuidade, portanto a **CONTRATADA** deverá providenciar desde o início e durante toda a vigência do contrato, planos de contingência para as situações seguintes:
a) Contingência quanto à Energia Elétrica: a **CONTRATADA** deverá possuir plano alternativo que disponibilize meios técnicos operacionais para manter em operação durante o período de eventual blackout, imediatamente após a falta de energia da concessionária.
b) Contingência quanto ao Transporte: a **CONTRATADA** deverá apresentar um plano de contingência que assegure o traslado de seus empregados, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo ou outro motivo, com o tempo máximo de atendimento fixado em 02 horas.
c) Contingência quanto às Instalações Físicas: a **CONTRATADA** deverá apresentar plano de contingenciamento com capacidade para transbordo de no mínimo o atendimento de 50% da demanda do contrato original, ou seja, que possibilite o desvio das chamadas com todos os requisitos de segurança especificados, em caso de quebra ou falha do sistema operacional ou qualquer causa que venha a inviabilizar os recursos da central principal. A contingência deverá manter os padrões de qualidade no atendimento conforme especificações constantes no Anexo II - Termo de Referência, para outra central da própria **CONTRATADA** ou por esta indicada e aceita pela **CASAN**. A tolerância máxima para o período de transbordo da operação entre centrais será de 24 horas.
d) Contingência quanto a movimentos grevistas: a **CONTRATADA** deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados devido a movimentos grevistas de seus empregados.
e) Contingência quanto ao sistema de gerenciamento das demandas: a **CONTRATADA** deverá apresentar plano de contingência no caso de indisponibilidade do sistema de gerenciamento das demandas. A contingência deverá abranger tanto a disponibilização da base de conhecimento, utilizada pelos operadores para prover o atendimento, quanto dos procedimentos para posterior registro da demanda. Sendo necessária a utilização dessa contingência, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 24 horas para transcrição dos dados contidos no formulário para o sistema de gerenciamento das demandas.
f) Demais condições: a **CONTRATADA** deverá possuir e disponibilizar recursos para cobrir ocorrências tais como roubo de equipamento ou assaltos, incêndios ou inundações nas instalações, pane em Hardware e/ou Software que componham a solução, pane no sistema de comunicação e processamento de dados implantado para o Call Center, entre outros, visando manter a operação com pelo menos um contingente mínimo.

5.108 - Os planos de contingência por tema e respectivas comprovações deverão ser apresentados para aprovação por parte da **CASAN** em até 15 (quinze) dias corridos do início do contrato.

5.109 - A **CONTRATADA** deverá garantir a continuidade dos serviços prestados, assegurando o mesmo padrão de qualidade, com capacidade mínima de atendimento equivalente a 75% (setenta e cinco por cento) do volume de chamadas ofertadas. O não

atingimento desse percentual poderá ensejar a aplicação de multa, caracterizada como inexecução parcial do objeto.

5.110 - A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente as ocorrências a **CASAN**, bem como possuir recursos necessários para viabilizar as soluções das mesmas.

5.111 - Nos casos de afastamentos previamente estabelecidos como férias ou licenças, a **CONTRATADA** deverá substituir imediatamente, por pessoal já capacitado, sem prejuízo dos trabalhos realizados e previstos no Anexo II - Termo de Referência.

5.112 - A **CASAN** sempre deverá ser comunicada sobre as ausências temporárias ou definitivas de profissionais da **CONTRATADA**.

5.113 - A **CONTRATADA** deverá apresentar, ao Fiscal do contrato ou ao Gestor, relatório Comportamental/desempenho dos empregados, para aprovação quanto aos desligamentos pretendidos.

5.114 - Todos os artefatos, bases de dados, registros, gravações, parametrizações, documentações técnicas e demais elementos relacionados às soluções de URA, omnichannel e funcionalidades equivalentes adotadas na execução contratual serão de propriedade exclusiva da **CASAN** e, portanto, deverão ser entregues integralmente à **CASAN** ao final do contrato.

5.115 - A **CONTRATADA** deverá possuir sistema de informática compatível com os programas utilizados pela **CASAN** que possibilitem a inclusão/exclusão de usuários, alteração de cadastros por usuários autorizados, emissão de listagens e relatórios diversos como extratos de acesso, comunicações, andamentos, datas, horários e locais, entre outros relatórios.

5.116 - A **CONTRATADA** deverá manter o ambiente computacional e todos os softwares que compõem a Ferramenta de Gestão do Canal de Denúncia, inclusive o ambiente de testes, operando de acordo com as especificações e níveis de serviços descritos neste documento, independentemente do registro de ocorrências pela **CASAN**, realizando manutenções preventivas e atualizações de tecnologia, as quais deverão ser avisadas com antecedência de 48 horas e realizadas entre 23h e 6h.

5.117 - A **CONTRATADA** deverá instalar, configurar e administrar soluções de backup necessárias à realização de cópias de segurança, com previsão de teste de restore.

5.118 - A **CONTRATADA** deverá levar imediatamente ao conhecimento da **CASAN** qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante o cumprimento do contrato para adoção imediata das medidas cabíveis.

5.119 - A **CONTRATADA** deverá manter os funcionários qualificados para pleno atendimento do objeto contratado.

5.120 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar sistema para apuração dos registros em tempo real contendo dados de localidade, bairro, tipo de registro, conforme base de dados da **CASAN**.

5.121 - A **CONTRATADA** não deverá fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CASAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme Termo de Confidencialidade, Anexo IV.

5.122 - A **CONTRATADA** deverá registrar as ocorrências, durante a execução do presente contrato, de tudo, dando ciência à **CASAN**, respondendo integralmente por sua omissão.

5.123 - A **CONTRATADA** deverá cumprir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.

5.124 - O responsável pela coordenação dos serviços deverá estar disponível para comunicação por telefone celular, inclusive sábados, domingos e feriados.

5.125 - A **CONTRATADA** deverá providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da **CASAN**.

5.126 - A **CONTRATADA** deverá informar à **CASAN**, no início do período de transição inicial, o padrão de sinalização utilizado pelo seu equipamento, para que a mesma possa repassar a informação à operadora de telefonia responsável, garantindo a correta instalação.

5.127 - A **CONTRATADA** deverá manter durante toda a vigência do contrato as condições adequadas para a execução de fiscalização dos serviços, bem como permitir aos empregados da **CASAN**, vinculados à gestão do contrato, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento sem aviso prévio.

5.128 - A **CONTRATADA** deverá diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da **CASAN**.

5.129 - A **CONTRATADA** deverá garantir que todos os atendentes recebam toda e qualquer informação sobre alteração e/ou novos procedimentos de trabalho, observando o grau de severidade da situação conforme determinado no Anexo II - Termo de Referência.

5.130 - A **CONTRATADA** deverá elaborar e encaminhar relatórios definidos pela **CASAN**, assim como manter contato com as Unidades Operacionais, sempre que necessário.

5.131 - A **CONTRATADA** deverá implementar pesquisa de pós-atendimento, com anuência da **CASAN**.

5.132 - A **CONTRATADA** deverá dar ciência à **CASAN** imediatamente e por escrito, em caso de alarme de anormalidade em qualquer um dos módulos de atendimento, inclusive de Gravação ou nos níveis de serviços, da **CONTRATADA**.

5.133 - A **CONTRATADA** se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos Serviços objeto desta contratação e deverá responder às situações apresentadas em tempo adequado e acordado com a **CASAN**, conforme solicitado pela **CASAN**.

5.134 - Caberá a **CONTRATADA** tomar conhecimento da infraestrutura tecnológica da **CASAN** e da arquitetura de software utilizada por ela.

5.135 - A **CONTRATADA** deverá se adequar aos padrões de desenvolvimento utilizados pela **CASAN**, sempre que esta alterar quaisquer parâmetros ou tecnologias utilizadas.

5.136 - Os serviços de customização do site/Portal e implantação do sistema, com campanha de divulgação e treinamento para líderes, deverão ser aprovados pela **CASAN** antes do início da operação efetiva do Canal de Denúncias.

5.137 - Será descontado da primeira parcela o período correspondente à mobilização e implantação (item 6.1.2 do Anexo II - Termo de Referência), de até 20 (vinte) dias, não remunerado, nos termos dos itens 6.1.2.3 e 22.6 do Anexo II - Termo de Referência.

5.138 - Não será devido qualquer pagamento à **CONTRATADA** durante o período de mobilização, personalização e implantação da solução, conforme previsto no item 6.1.2.3 do Anexo II - Termo de Referência.

5.139 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatórios mensais que demonstrem os serviços realizados, contendo dados quantitativos e qualitativos relevantes para a fiscalização da **CASAN**. Esses relatórios servirço como base para a aferição do cumprimento dos níveis de serviço (IMR) e apuração de eventuais glosas, conforme previsto no item 22 do Anexo II - Termo de Referência.

CLÁUSULA SEXTA - MATRIZ DE RISCO

6.1 - Consta da Matriz de Riscos, anexa ao presente Contrato, a definição e alocação dos riscos e responsabilidades de cada uma das partes, bem como as consequências do inadimplemento das determinações nela estabelecidas.

6.2 - É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como de responsabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA - ANTICORRUPÇÃO

7.1 - As partes, por seus agentes públicos ou por seus sócios, acionistas, administradores e colaboradores:

a) Declaram que têm conhecimento das normas previstas na legislação, entre as quais nas Leis nºs 8.429/1992 e 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis;
b) Comprometem-se em não adotar práticas ou procedimentos que se enquadrem nas hipóteses previstas nas leis e regulamentos mencionados na alínea “a” desta cláusula e se comprometem em exigir o mesmo pelos terceiros por elas contratados;
c) Comprometem-se em notificar à Controladoria-Geral do Estado qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução deste Contrato;
d) Declaram que têm ciência que a violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula, além de outras, é causa para a rescisão unilateral do presente Contrato, sem

prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

CLÁUSULA OITAVA - DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

8.1 - Toda e qualquer informação, seja de qual natureza for, decorrente deste Contrato, ou que tenha com ela conexão de qualquer espécie, deverá ser tratada de forma confidencial e sigilosa pelas partes. As partes se obrigam a adotar as medidas necessárias para a manutenção e cumprimento do disposto nesta cláusula.

8.2 - Sem prejuízo do disposto nesta cláusula, fica estabelecido entre as partes que todas as informações e documentos que decorram da execução deste Contrato, ou tenham com ele conexão de qualquer natureza, incluindo, mas não limitando a informações técnicas, desenhos, projetos, dados comerciais e negociais, serão de propriedade exclusiva da **CASAN**, não tendo a **CONTRATADA** qualquer direito quanto a esses.

8.3 - Fica acordado entre as partes que a **CONTRATADA** não poderá fornecer ou revelar a terceiros qualquer informação decorrente da execução dos serviços objeto deste Contrato, sem a prévia e expressa autorização da **CASAN**.

8.4 - As partes devem adotar todas as ações apropriadas para reservar essas informações como secretas e devem impor essa obrigação a seus empregados, proibindo qualquer uso não autorizado.

8.5 - A obrigação de sigilo e confidencialidade de que cuida esta cláusula não é aplicável nos seguintes casos:

8.5.1 - Se as informações e os documentos forem de conhecimento e domínio público à época do fornecimento por qualquer uma das partes, ou venham a ser de domínio público por razões que comprovadamente sejam alheias à vontade ou a qualquer ação ou omissão em lei.

8.5.2 - Diante da necessidade de apresentação de qualquer documento ou informação às autoridades governamentais para aprovação, bem como nos casos legalmente estabelecidos.

8.5.3 - Se as informações ou documentos forem de conhecimento da parte que os receber, anteriormente ao seu fornecimento pela outra parte, desde que devidamente comprovado.

8.6 - O não cumprimento por qualquer uma das partes das obrigações de que trata esta cláusula dará o direito à parte prejudicada de, a critério exclusivo desta, requerer perdas e danos.

8.7 - As obrigações de confidencialidade previstas neste Contrato passam a ter vigência a partir da data de sua assinatura, em caráter irretratável e irrevogável, e vigorarão por prazo indeterminado.

CLÁUSULA NONA - DA PROTEÇÃO DOS DADOS DAS PARTES E TERCEIROS

9.1 - Para fins da presente cláusula, assim como para as cláusulas subsequentes, os seguintes termos serão definidos como:

a) Dados pessoais da **CASAN**: refere-se a quaisquer informações atreladas a uma pessoa física identificada ou identificável fornecidas pela **CASAN** ou em seu nome, incluindo, mas não se limitando a:
a.1) Dados biométricos, incluindo fotos e impressões digitais;
a.2) Dados de localização geográfica; e
a.3) De local de trabalho ou natureza empregatícia.
b) Leis de proteção de dados: refere-se a todas as leis de proteção e privacidade de dados que se apliquem às partes e/ou ao presente instrumento e seus anexos, incluindo, conforme aplicável for, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014 e quaisquer outras leis de proteção de dados que venham a entrar em vigor durante a vigência deste Contrato, e incluindo, mas não se limitando, a Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/2018).
c) Incidente de segurança de informação: refere-se a uma violação da segurança pela **CONTRATADA** que leve, de maneira acidental ou ilegal, à destruição, perda, alteração, acesso ou aquisição não autorizada, divulgação, utilização abusiva ou acesso a dados pessoais da **CASAN** não criptografados, transmitidos, armazenados ou de algum modo processados pela **CONTRATADA**.
d) Terceiro: refere-se a terceiros autorizados pela **CONTRATADA** a acessar ou processar dados pessoais da **CASAN**.
e) Os termos "controlador", "titular dos dados", "dados pessoais", "processo", "processamento", "transformação", "tratamento", "operador" e "autoridade de fiscalização", conforme utilizados no presente instrumento, têm seu significado estabelecido na Lei nº 13.709/2018.

9.2 - Fica desde já ajustado pelas partes que ambas cumprirão integralmente os requisitos das leis de proteção de dados aplicáveis no que diz respeito ao processamento de dados pessoais da **CASAN**.

9.3 - A **CONTRATADA** poderá ter acesso aos dados pessoais da **CASAN** somente em relação ao objeto deste instrumento e seus anexos.

9.4 - Caso a **CONTRATADA** tenha acesso a dados pessoais da **CASAN**, deverá implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas de segurança para proteger os dados pessoais da **CASAN** contra processamento não autorizado e perda ou danos acidentais.

9.5 - Caso solicitado pela **CASAN**, a **CONTRATADA** deve disponibilizar informações suficientes a fim de demonstrar sua conformidade com as obrigações definidas na presente cláusula. Além disso, poderá a **CASAN**, ou terceiros contratados por ela, realizar auditorias e inspeções na **CONTRATADA** por meio de um processo mútuo e futuramente acordado.

9.6 - A **CONTRATADA** deverá informar à **CASAN**, imediatamente, se notar indícios de que qualquer instrução, sistema, atividade ou contrato viola alguma Lei de Proteção de Dados.

9.7 - Após a expiração ou rescisão deste Contrato, a **CONTRATADA** deverá excluir ou devolver à **CASAN** todos os dados pessoais desta, salvo em caso de disposição em contrário nas Leis de Proteção de Dados aplicáveis. Não havendo acordo em contrário, deverá a **CONTRATADA** excluir os dados pessoais da **CASAN** que estiverem em sua posse o mais rápido possível, dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias, com termo inicial

na solicitação da **CASAN**.

9.8 - Deverá a **CONTRATADA**:

a) Prestar assistência à **CASAN**, conforme solicitado, no que diz respeito às suas obrigações de responder solicitações de titulares de dados, nos termos das Leis de Proteção de Dados aplicáveis; e,
b) Prestar assistência à **CASAN**, conforme solicitado, caso esta necessite fornecer informações a uma autoridade de fiscalização competente, na medida em que tais informações se encontrem na posse da **CONTRATADA** ou de seus terceiros.

9.9 - Levando-se em consideração a natureza dos serviços prestados e as informações disponíveis para a **CONTRATADA**, esta deverá prestar assistência à **CASAN**, conforme lhe seja solicitado, respeitando as obrigações da **CONTRATADA** em realizar avaliações de impacto de privacidade/proteção de dados sobre o processamento dos dados pessoais da **CASAN**, conforme exigido pelas leis aplicáveis de proteção de dados.

9.10 - A **CONTRATADA** deverá exigir contratualmente que qualquer terceiro ou subcontratado cumpra as obrigações de proteção de dados aqui estipuladas.

9.11 - A **CONTRATADA** declara que não realizará a transferência internacional dos dados pessoais da **CASAN** sem prévia e expressa autorização desta e de acordo com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, assegurando um nível adequado de proteção dos dados pessoais.

9.12 - A **CONTRATADA** manterá procedimentos para detectar e responder a incidentes de segurança da informação. Se ocorrer um incidente de segurança da informação envolvendo dados pessoais da **CASAN**, a **CONTRATADA** notificará imediatamente a **CASAN**. A **CONTRATADA** cooperará com a **CASAN** na investigação do incidente de segurança da informação e, levando em conta a natureza dos serviços prestados e as informações disponíveis para a **CONTRATADA**, prestará à **CASAN** toda assistência possível.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO RECEBIMENTO

10.1 - PROVISÓRIO
Concluídos os serviços objeto deste Contrato, será promovido seu recebimento provisório pela **FISCALIZAÇÃO DA CASAN**, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da **CONTRATADA.**

10.2 - MEDIÇÕES
As medições mensais, o pagamento de faturas e a fiscalização exercida no curso da execução dos serviços objeto deste Contrato não caracterizarão de forma alguma o recebimento ou aceitação parcial dos serviços.

10.3 - DEFINITIVO
O recebimento definitivo dos serviços será promovido pela Diretoria da **CASAN** ou por procurador investido na forma de **ESTATUTO DA CASAN**, após o decurso do prazo de observação, não sendo este superior a 90 (noventa) dias, com fulcro na alínea “b” do art. 153 do Anexo XXI da Instrução Normativa Conjunta SEF/SCC nº 005/2018, ou após vistoria

que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, mediante termo circunstanciado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PENALIDADES

11.1 - Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a **CASAN** poderá, garantida prévia defesa, aplicar à **CONTRATADA** as sanções relacionadas abaixo:

a) Advertência;
b) Multa:
b.1) Por atraso de entrega - será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do Contrato;
b.2) Por inexecução parcial do Contrato - será cobrada multa até o limite de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do Contrato;
b.3) Por inexecução total do Contrato - será cobrada multa até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do Contrato.
b.4) Por atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida - será cobrada multa até o limite de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.
c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CASAN** por um prazo não superior a 02 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESCISÃO

12.1 - A inexecução total ou parcial do Contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei. Dentre outros, constituem motivos para rescisão do Contrato:

12.1.1 - O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

12.1.2 - A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da **CONTRATADA** com terceiro, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, quando não admitidas no Processo de Licitação e neste termo;

12.1.3 - O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

12.1.4 - O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

12.1.5 - A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

12.1.6 - A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da **CONTRATADA**;

12.1.7 - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, desde que prejudique a execução do Contrato;

12.1.8 - O atraso nos pagamentos devidos pela **CASAN**, decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de

calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

12.1.9 - A não liberação, por parte da **CASAN**, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

12.1.10 - A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;

12.1.11 - A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;

12.1.12 - O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

12.1.13 - O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

12.1.14 - A não aceitação da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, uma vez comprovada em planilha de custos e pesquisas de mercado a redução dos encargos da **CONTRATADA**;

12.1.15 - Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação ou Contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar Contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de Contratos celebrados com a **CASAN**, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos celebrados com a **CASAN**; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

12.1.16 - A não observância das disposições normativas e legais referentes às medidas de saúde, higiene e segurança dos trabalhadores.

12.2 - FORMAS DE RESCISÃO
A rescisão do Contrato poderá ser:

12.2.1 - Determinada, por ato unilateral e escrito da **CASAN**, nos casos enumerados no item 12.1;

12.2.2 - Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para a **CASAN**. Essa rescisão deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;

12.2.3- Judicial, nos termos da legislação.

12.2.4 - A rescisão por ato unilateral a que se refere o item 12.2.1 deste Contrato, deverá ser prevista em edital e precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

12.2.5 - Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 12.2.4 será de 90 (noventa) dias.

12.2.6 - A rescisão por ato unilateral da **CONTRATADA**, sem que a **CASAN** tenha dado causa, acarreta as seguintes consequências:

a) Assunção imediata do objeto contratado pela **CASAN**, no estado e local em que se encontrar;
b) Execução da garantia contratual, para pagamento da multa e ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela **CASAN**;
c) A hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à **CASAN**.

12.2.7 - Quando a rescisão houver sido causada pela **CASAN**, será a **CONTRATADA** ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, incluídos os pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão, somados ao custo da desmobilização, se houver, sem prejuízo da liberação da garantia.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 - DOCUMENTOS
Integram o presente instrumento, como se nele estivessem transcritos, a proposta nº, datada de / / , e o Edital do Procedimento Licitatório Eletrônico nº 183/2026.

13.2 - FORO
As contraentes elegem, com expressa renúncia de qualquer outro mais privilegiado, o Foro da Comarca da Capital do Estado de SC para solução de quaisquer questões emergentes ao presente Contrato.

E, por assim estarem justas e acertadas, firmam o presente termo.

Florianópolis, ___ de _____ de 20___.

COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN