



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

Contrato de nº 004/2019

PROTOKOLO DE ENTRADA
Nº 3465
DOC: 26/08/19
HORA 08:40 hs
Ass: [assinatura]

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS – COREN-AM FIRMA CONTRATAÇÃO COM A EMPRESA GMAES TELECOM LTDA - ME, NA FORMA ABAIXO:

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS/COREN-AM, doravante denominado **CONTRATANTE**, entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex vi* da Lei nº. 5.905, de 12 de julho de 1973, com sede na Rua Tapajós, 350, Centro, Manaus/AM, CEP: 69.010-150 CNPJ nº. 04.667.846/0001-30, representado, neste ato, por seu Presidente **Dr. SANDRO ANDRÉ DA SILVA PINTO**, brasileiro, casado, enfermeiro, inscrito no COREN-AM sob o registro nº 128.090, portador da cédula de identidade de nº. 1344870-6 SSP-AM e CPF 634.525.292-15, e **GMAES TELECOM LTDA - ME**, doravante denominada **CONTRATADA**, com sede Rua Carlos Seara, 47, Sala 201, Vila Operária, Itajaí/SC, CEP: 88.303-200, inscrito a no CNPJ sob nº 15.644.251/0001-86, representada neste ato por **CÉSAR ROBERTO SILVA**, inscrito no CPF nº 807.191.809-10, resolvem assinar o presente contrato, realizado mediante procedimento de Pregão Eletrônico nº. 004/2019, na modalidade de licitação Pregão, decorrente do Processo Administrativo nº 319/2019, observadas as especificações constantes do Termo de Referência e Edital, regido pela Lei nº. 8.666/93 e suas alterações, e legislação pertinente, bem como pelas normas e condições abaixo:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças de acesso para uso de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa (e-mail), em ambiente de nuvem, na modalidade de software como serviço continuado, incluindo suporte técnico remoto e migração de dados para administração da solução, para atender as necessidades deste Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas – Coren -AM.



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

**CLÁUSULA SEGUNDA: FUNDAMENTO LEGAL**

2.1 A prestação dos serviços objeto deste Contrato obedecerá, integralmente, às disposições da Lei nº 10.520 de 17/07/2002, da Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, dos Decretos nº 3.555 de 08/08/2000, nº 5.450 de 31/05/2005, nº 8.538 de 06/10/15 e nº 2.271 de 07/07/97, Instrução Normativa MPOG nº 05/2017, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666 de 21/06/93, e suas alterações.

2.2. De outras legislações aplicadas a contratações de TI como a Lei nº 8.248/91, Lei nº 7.174/10, IN SLTI MP 04/2010, IN Nº 01, Orientação Normativa SLTI , Nº 01/2015.

**CLAUSULA TERCEIRA: DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1 Da quantidade de licenças e especificações da plataforma do serviço de e-mail:

3.1.1 A quantidade estimada de licenças a serem fornecidas pela contratada será de 50 (cinquenta) unidades.

3.1.2 Entende-se como serviços de comunicação e colaboração em nuvem um conjunto de ferramentas que possibilite gerenciamento e provisionamento de comunicações eletrônicas como e-mail, mensagens instantâneas (chat), conferência na web (vídeo chamadas e voz), edição e armazenamento de arquivos, bem como compartilhar e publicar informações como (agenda/calendário, contatos, tarefas) necessários à implantação e fornecimento de solução de comunicação unificada;

3.1.3 A plataforma deverá conter sistema para criação e edição de documentos de no mínimo os tipos: documento texto, documento em padrão planilha e apresentações. A plataforma deverá apresentar solução de armazenamento de arquivos e compartilhamento de arquivos armazenados, com regras quanto ao acesso dos arquivos, quando compartilhados.

3.1.4 A solução deverá prover os serviços de comunicação e colaboração online baseada em computação em Nuvem (Cloud Computing), na modalidade de software como serviço (SaaS– Software as a Service). A infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados deverá ser fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável pelo provimento dos meios de acesso aos serviços;

3.1.5 Aplicativo de Criação de sites/intranets na web com todos dentro da intranet corporativa, equipe, projeto, departamento, treinamento, wikis. Permitindo que os sites sejam compartilhados com usuários internos ou externos. Podendo visualizar



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

documentos, planilhas, apresentações, vídeos, formulários pela web, apresentações de fotos e gadgets;

3.1.6 A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

3.1.7 A PROPONENTE vencedora deverá além de atender aos requisitos mínimos, disponibilizar as funcionalidades existentes na sua plataforma, sem custos adicionais para a CONTRATANTE no lançamento do edital e novas funcionalidades e capacidades durante a vigência do contrato;

3.1.8 A entrada de novas funcionalidades e capacidades não poderão provocar interrupções na operação da solução, de forma que os usuários tenham acesso aos novos recursos sem interrupção dos serviços, sendo disponibilizado automaticamente ou com a autorização do administrador o acesso as novas funcionalidades;

3.1.9 É de responsabilidade do FORNECEDOR dos serviços a realização de atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato, sem interrupção dos serviços contratados.

3.1.10 A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela CONTRATANTE, sem degradação de desempenho indiferentemente da quantidade de usuários em operação ou contratados;

3.1.11 As funcionalidades da solução deverão ser executadas integralmente a partir de um ou mais navegadores web suportados, ou seja, possibilitar o acesso a todos os recursos da solução sem a necessidade de um software cliente instalado nas estações de trabalho;

3.1.12 A solução deverá possibilitar a portabilidade da solução em caso de encerramento do contrato e deverá manter os dados da CONTRATANTE disponíveis por um período mínimo de 30 (trinta) dias para portabilidade de solução;

3.1.13 Todo o processamento e armazenamento da solução ocorrerá no lado dos servidores (server-side) no Data Center da CONTRATADA (nuvem), de forma segura com criptografia e altamente disponível, bem como com grande capacidade de armazenamento;

3.1.14 O acesso aos serviços na nuvem deverá ser permitido somente para usuários autenticados no diretório do CONTRATANTE ou na solução fornecida pela CONTRATADA.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

3.1.15 A nova solução de sincronização deve possibilitar efetuar a monitoração através de consultas via API e/ou outra tecnologia que possibilite saber se a sincronização está sendo realizada e/ou está apresentando problemas;

### 3.2 Correio Eletrônico (E-MAIL)

3.2.1 Aplicativo de E-mail personalizado com seu domínio e logomarca;

3.2.2 Os endereços eletrônicos das contas de e-mail deverão conter apenas os domínios definidos pela CONTRATANTE;

3.2.3 Deverá permitir operação off-line da caixa postal do usuário, incluindo a edição, leitura e comando de envio de mensagens quando não houver conexão ao serviço, sincronizando automaticamente quando a conexão for restabelecida.

3.2.4 Cada usuário deverá poder armazenar, no mínimo 30 GBytes neste serviço, respeitada a utilização da sua cota total na solução;

3.2.5 A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período de 30 (trinta) dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário;

3.2.6 A solução deverá possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca) e permitir ao usuário a execução de pesquisas em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento.

3.2.7 A solução deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam:

a) Analisar registros de acessos e rastrear mensagens;

3.2.8 O limite de tamanho para e-mail enviado ou recebido, com seus anexos, deverão ser de, no mínimo, 25 MBytes;

3.2.9 Deve permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel;

3.2.10 Deve permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal;

3.2.11 Deve verificar mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, AntiSpam, antiphishing, antispymware e antimalware atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas;



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

3.2.12. Os filtros devem possibilitar a categorização dos anexos e a limitação por:

- a) Nome;
- b) Tamanho;
- c) Extensão

3.2.13 Permitir o gerenciamento de regras de organização de mensagens pelo próprio usuário;

3.2.14 Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens;

3.2.15 Permitir ao administrador cadastrar listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio;

3.2.16 Permitir que os usuários selecionem e manipulem as mensagens classificadas como SPAM ou Não SPAM; Deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos:

- a) Cada usuário poderá enviar, no mínimo, 2.000 mensagens por dia;

### 3.3 Contato e Grupos de Distribuição

3.3.1 A solução deve prover agenda de contatos com as seguintes informações:

- a) Nome;
- b) Caixa postal (e-mail);
- c) Endereço;
- d) Empresa;
- e) Telefone;
- f) Celular.

3.3.2 Deve permitir que o administrador crie e edite contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário;

3.3.3 Deve permitir ao administrador gerenciamento de usuários agrupados em perfis (Exemplo: Diretores, Colaboradores, Por Área, Por Empresa, Por setor);



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

- 3.3.4 Deve permitir que os usuários possam criar e editar contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades;
- 3.3.5 Deve permitir o compartilhamento de contatos particulares com outros usuários do mesmo domínio;
- 3.3.6 Deve permitir ao administrador a criação de contatos para os usuários do domínio;
- 3.3.7 Deve permitir que os usuários possam administrar os grupos, caso configurado pelo administrador do domínio;
- 3.3.8 Deve permitir a criação de endereço alternativo (alias) para o usuário na sua organização receber e-mails.
- 3.3.9 Deve permitir a restauração de contatos excluídos, pelo período de 30 (trinta) dias;
- 3.3.10 Deve permitir controle granular dos grupos (permissões de postagem, moderação de membros e mensagens, opções de recebimento);
- 3.3.11 Deve permitir a inserção de todos os membros do domínio dinamicamente.

### 3.4 Agenda/Calendário

- 3.4.1 A solução deve possuir calendário para agendamento de eventos (compromissos, reuniões, etc.) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores, etc.);
- 3.4.2 Deve permitir que os usuários possam compartilhar sua agenda (calendário) com outros usuários da CONTRATANTE com os seguintes privilégios:
- a) Somente Leitura sem visualização dos compromissos (Livre/Ocupado);
  - b) Somente Leitura com visualização dos compromissos;
  - c) Realizar alterações somente nos eventos agendados;
  - d) Controle total da agenda.
- 3.4.3 Deve permitir que os usuários realizem a delegação do gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários da CONTRATANTE;
- a) Permitir os recebimentos de alertas (Pop-Up ou SMS) dos eventos agendados;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

- b) Permitir anexar arquivos nos convites;
- c) Permitir visualizar a disponibilidade de horário do convidado, durante o agendamento do evento (livre/ocupado), conforme configurações de permissão realizadas pelos usuários;
- d) Permitir adicionar vídeo-chamadas nos convites com no mínimo 15 (quinze) pessoas;
- e) Permitir os usuários que foram convidados para um evento, possam convidar outros
- f) Usuários, desde que autorizados pelo autor principal do evento;
- g) Permitir criar convites e definir participantes opcionais;

### 3.5 Comunicação Instantânea

- 3.5.1 A solução deve prover o serviço de envio de mensagens instantâneas (chat) entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando o mesmo cliente;
- 3.5.2 Deve possuir lista de contatos integrada à solução, com sinalizador de conexão dos usuários aos serviços;
- 3.5.3 O serviço deve possuir total integração com toda a plataforma;
- 3.5.4 Deve permitir realização de chamadas de voz através da ferramenta;
- 3.5.5 Deve permitir o envio de imagens, através do comunicador;
- 3.5.6 Deve permitir identificação do status de disponibilidade dos usuários (disponível, ocupado, ausente);
- 3.5.7 Deve permitir consulta dos históricos de bate-papo, caso habilitado pelo próprio usuário;
- 3.5.8 Deve permitir adicionar outros usuários em uma conversação de bate-papo.

### 3.6. Videoconferência

- 3.6.1. A solução deve prover o serviço de videoconferência para reuniões online, devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupo de no mínimo 15 (quinze) pessoas ou até 25 (vinte e cinco) pessoas;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

- 3.6.2. O serviço deve possuir total integração com toda a plataforma;
- 3.6.3. Deve permitir convites à usuários externos para realização da videoconferência;
- 3.6.4. Os streams de áudio e vídeo deverão ser criptografados;
- 3.6.5. Deve possibilitar o compartilhamento de tela entre os participantes da videoconferência;
- 3.6.6. Deve possibilitar conversas de bate-papo entre os participantes, dentro da ferramenta de videoconferência;
- 3.6.7. Deve disponibilizar uma API que permita desenvolver novas funcionalidades para a utilização dentro da videoconferência;
- 3.6.8. Deve possibilitar que o administrador habilite/desabilite o recurso de videoconferência para grupos/organizações de usuários.
- 3.7. Armazenamento de Arquivos e Colaboração
- 3.7.1. A solução deve permitir ao usuário compartilhar documentos e controle de permissões de acessos em suas pastas e arquivo;
- 3.7.2. Deve suportar o armazenamento de arquivos de documentos nos padrões Microsoft Office e Open Document Format (ODF) e PDF;
- 3.7.3. Deve permitir a edição on-line e em tempo real de documentos armazenados na nuvem;
- 3.7.4. Cada usuário poderá armazenar, no mínimo, 30 GBytes neste serviço, respeitada a utilização da sua cota total na solução;
- 3.7.5. Deve permitir a criação de documentos do tipo: texto, planilhas, desenhos, apresentações e formulários, permitindo a colaboração em tempo real dos mesmos;
- 3.7.6. Deve permitir compartilhamento de pastas e subpastas (respectivamente com seus arquivos) armazenadas em nuvem;
- 3.7.7. Deve possibilitar o compartilhamento dos documentos para somente edição/leitura/comentários;
- 3.7.8. Deve permitir a restrição de compartilhamento de arquivos para usuários externos, ou seja, somente compartilhamento interno;





**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

- 3.7.9. Deve possibilitar a visualização de histórico de revisões dos documentos, bem como a rápida reversão das mesmas;
- 3.7.10. Deve permitir a visualização em tempo real dos autores das modificações dos documentos;
- 3.7.11. Deve permitir conversas no modelo de bate-papo nos documentos;
- 3.7.12. Deve possibilitar busca avançada dos documentos (por visualização, data e autor);
- 3.7.13. Deve possibilitar a pré-visualização dos documentos armazenados em nuvem;
- 3.7.14. Deve permitir o aumento da capacidade de armazenamento suportando, no mínimo, 16 TBytes, baseado no modelo de contratação;
- 3.7.15. Deve permitir integrar aplicativos de terceiros (aplicativos de produtividade, editores de imagens, controle de trabalho) com a plataforma de arquivos.

### 3.8 Sistema Operacional Cliente

3.8.1 A solução deve possibilitar acesso aos serviços contratados por meio de Sistemas Operacionais Clientes multiplataforma, devendo ser possível o uso pleno dos recursos e funcionalidades a partir dos seguintes sistemas operacionais, incluindo as versões de 32 e 64 bits:

- a) Família Microsoft: Windows 7 e superiores;
- b) Família Linux: RedHat 5, Fedora 14, Debian 5 e Ubuntu 11 e superiores;
- c) Família Apple: Mac OS X 10.6 e superiores.

3.8.2 A solução deve possibilitar acesso aos serviços contratados por meio de dispositivos moveis (tablets, smartphones, etc.) multiplataforma, devendo ser possível o uso dos recursos e funcionalidades nas seguintes plataformas:

- a) Sistema Operacional Android;
- b) Sistema Operacional iOS (Apple);
- c) Sistema Operacional BlackBerry;
- d) Sistema Operacional Windows Phone.

*Q*

*Andruia*



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

3.9. Aplicativos Cliente

3.9.1. A solução deve possibilitar o acesso aos recursos e funcionalidades da plataforma por meio dos seguintes navegadores web (browser), sem a necessidade de instalação de aplicativos cliente:

- a) INTERNET EXPLORER versão 8 e superior;
- b) FIREFOX versão 21 e superior;
- c) GOOGLE CHROME versão 30 e superior;
- d) SAFARI versão 5 e superior.

3.9.2 O acesso de todos os serviços contratados deverá ser feito através de conexão segura (HTTPS).

3.10 Controle de Dispositivos Móveis

3.10.1. A solução deve permitir aos administradores do domínio aplicar políticas de segurança nos dispositivos móveis cadastrados pela CONTRATANTE;

3.10.2. O controle de dispositivos móveis deverá atender os seguintes requisitos:

- a) Permitir o controle granular das políticas de segurança a nível organizacional;
- b) Habilitar ou desabilitar sincronismo dos dados;
- c) Exigir aplicação das políticas de segurança;
- d) Criar políticas de senhas específicas aos dispositivos móveis, definindo:
- e) Força da senha;
- f) Quantidade mínima de caracteres;
- g) Data de expiração da senha;
- h) Quantidade de tentativas inválidas para apagar o dispositivo.
- i) A plataforma deverá possibilitar a geração de relatórios referentes aos dispositivos móveis cadastrados no domínio, com as seguintes variáveis:
- j) Número de dispositivos móveis ativos;



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

k) Número de dispositivos móveis por tipo;

l) Número de dispositivos móveis por sistema operacional.

**3.11. Capacidade de Armazenamento**

3.11.1. Cada usuário deverá possuir cota total de armazenamento de, no mínimo, 30 GBytes respeitada a utilização da sua cota total na solução;

3.11.2. A CONTRATANTE poderá adquirir armazenamento adicional a cota da solução com custo adicional aos valores de licenciamento, de forma a poder priorizar recursos para determinados serviços que são considerados críticos para a CONTRATANTE. Caso necessário será solicitado a CONTRATADA uma proposta adicional para esse escopo.

**3.12. Políticas e Perfis de Uso**

3.12.1. A solução deve possibilitar ao administrador limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de usuários (perfil), da seguinte forma:

a) Perfil Usuário: Permissões limitadas à sua área de trabalho;

b) Perfil Gerente: Permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes;

c) Perfil Administrador: Permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte;

d) Perfil Auditor: Permissão para acessar relatórios de todas as operações efetuadas por usuário, gerente e administrador;

e) Perfil Administrador de Grupos: Permissão para criar, editar e excluir os grupos e realizar o gerenciamento das permissões dos membros e funcionalidades gerais dos grupos;

f) Perfil Administrador de Serviços: Permissão para habilitar/desabilitar os serviços disponíveis na ferramenta;

g) Perfil Service Desk: Permissão para criar e redefinir senhas dos usuários do domínio;

*Andriana*



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

h) Perfil Funções Personalizadas: Permitir que sejam criadas as funções personalizadas de gerenciamento da Console Administrativa.

3.12.2. Todos os perfis poderão alterar seus próprios dados pessoais e todas as operações deverão ficar registradas em log específico e acessível somente pelos Auditores.

### 3.13. Segurança

3.13.1. A CONTRATADA se comprometerá a manter sigilo acerca das informações obtidas e geradas durante a vigência do contrato;

3.13.2. Pertencerão exclusivamente ao CROMG os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados durante a vigência do contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento;

3.13.3. A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre as informações da CONTRATANTE em decorrência dos serviços prestados, não as divulgando de qualquer forma, sob qualquer pretexto;

3.13.4. Toda informação, incluindo dentre outras, todas e quaisquer informações orais e escritas, reveladas, transmitidas e/ou divulgadas a CONTRATADA, serão consideradas confidenciais, restritas e de propriedade do CROMG;

3.13.5. Visando assegurar que a solução ofertada proporcione a segurança às informações que serão armazenadas no ambiente da empresa provedora, está deverá possuir certificação da norma ABNT NBR ISO/IEC 27.001 e mantê-la válida durante a vigência do contrato;

3.13.6. Considerando a criticidade das informações e a inexistência de norma Brasileira sobre a matéria, a empresa provedora dos serviços de nuvem deverá possuir as seguintes certificações e mantê-las válidas durante a vigência do contrato:

- a) SSAE 16 Tipo II;
- b) ISAE 3402 Tipo II;
- c) FISMA (Federal Information Security Management Act).

### 3.14. Requisitos de Níveis de Serviço (RNS)

*Andruia*



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

3.14.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento de suporte e manutenção técnica (CSM) para atendimento dos requisitos de níveis de serviço (RNS).

3.14.2. A CSM deve estar disponível em horários e dias úteis conforme especificado:

- a) Suporte telefônico em língua portuguesa;
- b) Suporte via ferramenta WEB;
- c) Suporte via ferramenta de acesso remoto;
- d) Todos os acionamentos de serviços que fazem parte do objeto serão centralizados na CSM.

3.14.3. Para os casos onde não for possível suporte técnico remoto, o atendimento deverá ser realizado nas dependências do CROMG, sendo os custos de deslocamento e hospedagem por conta da CONTRATADA;

3.14.4. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico e manutenção durante a vigência do contrato para:

- a) Resolução de INCIDENTES;
- b) Resolução de PROBLEMAS;
- c) Esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução.

3.14.5. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada, garantindo que a versão disponibilizada seja a mais recente;

3.14.6. Os chamados abertos na CSM deverão receber a seguinte qualificação de natureza:

- a) INCIDENTE (falha/reparo): Quando a solução ou parte dela apresentar inoperância ou desvio do comportamento padrão;
- b) PROBLEMA (corretiva): Quando o INCIDENTE foi resolvido com o restabelecimento do serviço/funcionalidade (solução de contorno), contudo a causa raiz do INCIDENTE não foi identificada, desta forma, é necessário identificar a causa raiz;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

c) **IMPORTANTE:** um PROBLEMA só poderá ser aberto após o restabelecimento do serviço/funcionalidade quando a sua origem for um INCIDENTE;

d) **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:** Quando for necessários acionamentos para solicitação de alterações de configuração, parametrizações, customizações, novas funcionalidades, melhorias nos serviços, e outras atividades que não se qualificam como INCIDENTE, PROBLEMA ou DÚVIDA;

e) **DÚVIDA:** Quando colaboradores da CONTRATADA precisam de auxílio para elucidar dúvidas técnicas ou operacionais da solução.

3.14.7. Para todos os acionamentos da CONTRATANTE para a CONTRATADA, deverá ser gerado um chamado por meio da CSM, que servirão como referência para consultas futuras, gerenciamento do contrato de serviços e acompanhamento do RNS. O chamado deverá conter as seguintes informações:

- a) Data, hora e minuto da abertura do chamado;
- b) Nome completo do atendente da CONTRATADA;
- c) Nome completo e contato do responsável pelo atendimento na CONTRATADA;
- d) Nome completo do solicitante do CROMG;
- e) Natureza do chamado;
- f) Número do protocolo;
- g) Estimativa de atendimento.

3.14.8. A CONTRATADA deverá possuir pleno acesso ao sistema de registros da CSM para avaliação de chamados a qualquer tempo.

### 3.15. Requisitos de Disponibilidade da Solução

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

3.15.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço deverá ser inferior a 0h45min (zero horas e quarenta e cinco minutos);

*Andriana*



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

- a) A contabilização do tempo de indisponibilidade deverá ser mensal não cumulativa;
- b) Serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço para contabilização do tempo de indisponibilidade, incluindo as paradas programadas;
- c) Não serão consideradas para fins de contabilização de indisponibilidades, interrupções de acesso aos serviços, cuja causa seja de responsabilidade do CONTRATANTE.

3.15.3. A solução deverá possuir mecanismos que possibilite a qualquer tempo a CONTRATANTE visualizar o status de disponibilidade dos serviços contratados.

### 3.16. Da Migração dos Dados

3.16.1. Caso a solução integrada de colaboração e comunicação corporativa fornecida seja a mesma solução utilizada atualmente pelo Contratante, a saber, Google GSuite com Google Vault, não haverá necessidade da prestação e cobrança do serviço de migração de dados. Em virtude de os dados já estarem na nuvem do Google, entende-se que não haja necessidade de migração física dos dados, sendo necessário um ajuste mínimo relacionado à Contratada.

3.16.2. A Contratada será responsável pela migração de todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes nas 35 contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa utilizada atualmente pelo Contratante, a saber, Google GSuite com Google Vault.

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

## CLÁUSULA QUARTA: DA NATUREZA E CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Trata-se de aquisição de bens comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/2012, assim como no parágrafo 2º do art. 3º do ANEXO I do Decreto n. 3.555/2000 e no parágrafo 1º do art. 2º



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

do Decreto 5.450/2005. Nos termos do art. 16, inciso IV do Decreto n. 8.248/1991, tratam-se ainda de bens de informática.

**CLÁUSULA QUINTA: DO VALOR**

5.1 Valor total do Contrato: R\$ 14.100,00 (quatorze mil e cem reais).

5.2 Valor anual do Contrato: R\$ 13.800,00 (treze mil e oitocentos reais).

5.3 Valor mensal de 50 (cinquenta) licenças: R\$ 1.150,00 (hum mil e cento e cinquenta reais).

5.4 Valor do Serviço de Migração: R\$ 300,00 (trezentos reais).

5.5 O valor total do contrato é a soma entre o valor anual do contrato e valor total do serviço de migração.

5.6 O valor global anual é o valor de 50 (cinquenta) licenças para pagamento mensal multiplicado por 12 (doze) meses.

5.7 Os valores referentes aos pagamentos mensais pelo uso das 50 (cinquenta) licenças serão fixos pelo prazo de 12 (doze) meses, com valores estabelecidos em moeda corrente nacional.

5.7 Os valores compreendem, além dos tributos, todos e quaisquer encargos que, direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto contratado.

**CLÁUSULA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1 Cumprir todas as obrigações constantes no Contrato, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

6.2 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

6.3 Reparar ou corrigir, às suas expensas os defeitos quanto ao licenciamento;

6.4 Manter, durante toda a execução do objeto contratado, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital e termo de referência;





**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

6.5 Indicar preposto para representá-la durante a execução do objeto contratado.

6.6 Prover todos os meios necessários para garantir a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações do Contratante hospedadas na solução contratada.

**CLÁUSULA SÉTIMA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

7.1 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais.

7.2 Permitir acesso às suas dependências aos empregados da Contratada para a entrega do objeto contratado.

7.3 Acompanhar e fiscalizar toda a execução do objeto, assegurando assim, o cumprimento de todas as condições estabelecidas no termo de referência e edital;

7.4 Efetuar o pagamento à Contratada, conforme prazo e forma prevista no termo de referência.

7.5 Solicitar, sempre que necessário, esclarecimentos à Contratada quanto ao fornecimento do objeto, notificando-a por escrito quando identificadas irregularidades na sua execução ou quando apresentados problemas durante a vigência do período de garantia do produto.

7.6 Rejeitar, no todo ou em parte, objeto entregue fora das especificações técnicas exigidas.

7.7 Fornecer atestados de capacidade técnica, quando solicitados, desde que atendidas as obrigações contratuais.

7.8 Aplicar à Contratada, quando necessário, as sanções legais cabíveis, garantida a ampla defesa.

**CLÁUSULA OITAVA: ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

8.1 Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega do Objeto, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

*Q*  
*Andruia*



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

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

8.3 O representante do COREN-AM anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

**CLÁUSULA NONA: SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

9.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Amazonas e Municípios, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada do Sicaf e do cadastro de fornecedores da Contratante, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da contratação, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato (art. 78 da Lei 8.666, de 1993), a Contratada que:

- a) não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- b) apresentar documentação falsa;
- c) deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- d) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- e) não mantiver a proposta;
- f) cometer fraude fiscal;
- g) comportar-se de modo inidôneo;

9.2 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

*Andréia*





**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

9.3 O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

9.4 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

9.4.1 Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

9.5 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

9.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

10.1. As despesas com a execução do presente CONTRATO foram empenhadas mediante a Nota de Empenho nº 00218/2019, datada de 14 de agosto de 2019, à conta da seguinte dotação orçamentária, para o corrente exercício de 2019, assim classificado:

a) Elemento de despesa: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.012.003 – Locação de Software.

10.2. Para o exercício futuro, o COREN-AM emitirá nota de empenho, indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, independentemente de celebração de termo aditivo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DO PAGAMENTO**

11.1 As Notas Fiscais/Faturas deverão ser emitidas em 02(duas) vias, corretamente preenchidas e sem rasuras, acompanhadas dos respectivos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais, devendo conter a descrição do objeto e do número do CONTRATO/EMPENHO.



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

11.2 O CNPJ constante da Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo indicado na Proposta apresentada pela CONTRATADA e da nota de empenho emitida pelo CONTRATANTE, mesmo que sejam empresas consideradas matriz e filial ou vice-versa, ou pertencente ao mesmo grupo ou conglomerado, sob pena de não ser efetuado o pagamento.

11.3 Na hipótese de Nota Fiscal/Fatura apresentar erros ou dúvidas quanto à exatidão ou documentação, o Contratante poderá pagar apenas a parcela não controvertida no prazo fixado para pagamento, de acordo com o relatório emitido pela Tesouraria, ressalvado o direito da Contratada de reapresentar para cobrança as partes controvertidas com as devidas justificativas (nestes casos o Contratante terá o prazo de cinco (5) dias úteis, a partir do recebimento, para efetuar uma análise e o pagamento).

11.4 O pagamento somente poderá ser efetuado se a licitante estiver em situação fiscal regular, isto é, desde que apresente as certidões elencadas abaixo:

- a) Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e à dívida ativa da União expedida pela Secretaria da Receita Federal.
- b) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual e Municipal da localidade da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto ou outra prova equivalente na forma da lei;
- c) Certidão de regularidade de débito com o Sistema de Seguridade Social (INSS);
- d) Certificado de regularidade de situação com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de Maio de 1943.

11.5 Os pagamentos serão efetuados, por meio de ordem bancaria a ser creditada na conta corrente do CONTRATADO, até 5º (quinto) dia útil após o recebimento dos materiais e nota fiscal, após verificação e emissão de atestado pelo servidor da contratante responsável pela fiscalização do contrato.

11.6 O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo CONTRATADO.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO REAJUSTE**

*Induira*





**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

12.1 Caso o contrato seja prorrogado, os valores contratuais poderão ser reajustados anualmente, a contar da data da proposta, utilizando-se para tanto a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), calculado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas), ou pelo índice que vier a substituí-lo.

12.2 Incumbirá à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo de cada reajuste, a ser aprovado pela Contratante, juntando-se os respectivos documentos comprobatórios.

12.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.4 Enquanto não divulgados os índices correspondentes ao mês do adimplemento de cada etapa; o reajuste será calculado de acordo com o último índice conhecido, cabendo, quando publicados os índices definitivos, a correção dos cálculos.

12.5 Os reajustes a que o contratado fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com encerramento do contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

13.1 O Contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, e poderá ser prorrogado, por mútuo acordo entre as partes, mediante Termo Aditivo, com vantagens para a Administração, por iguais e sucessivos períodos, observados o limite de 48 (quarenta e oito) meses.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: GARANTIA**

15.1 Não será exigida garantia da execução do contrato, mas a Contratante poderá reter, do montante a pagar, valores para assegurar o pagamento de multas, indenizações e ressarcimentos devidos pela Contratada.

*Andréia*





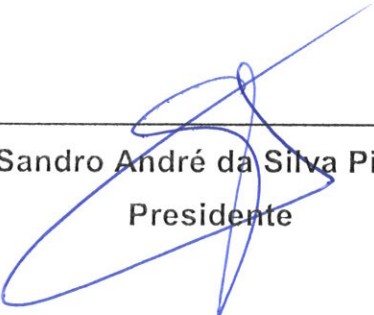
**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

16.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal de Manaus - AM, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões do presente Contrato.

Manaus/AM, 14 de agosto de 2019.

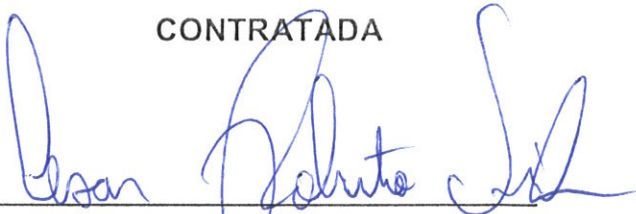
**CONTRATANTE**



---

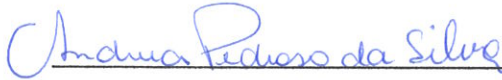
Sandro André da Silva Pinto  
Presidente

**CONTRATADA**



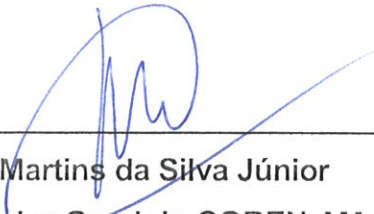
---

César Roberto Silva  
Representante Legal



---

Andréia Pedroso da Silva  
Tesoureira do COREN-AM



---

Davi Martins da Silva Júnior  
Procurador-Geral do COREN-AM



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

**Contrato nº 4/2019**  
**Pregão Eletrônico nº 4/2019**  
**Processo Administrativo – PAD nº 319/2019**  
**Assunto: Contratação de Licenças de E-mail – 1º Termo Aditivo**

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO**  
**CONTRATO N. 004/2019, CELEBRADO**  
**ENTRE O CONSELHO REGIONAL DE**  
**ENFERMAGEM DO AMAZONAS E A**  
**EMPRESA GMAES TELECOM LTDA-ME.**

**REF. PAD 319/2019**

**CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO**  
**AMAZONAS – COREN-AM**, entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex vi da*  
Lei nº. 5.905, de 12 de julho de 1973, com sede à Rua Tapajós, 350, Centro, CEP: 69010-  
150, Manaus/AM, CNPJ nº. 04.667.846/0001-30, representado, neste ato, por seu  
Presidente **Dr. SANDRO ANDRÉ DA SILVA PINTO**, brasileiro, casado, enfermeiro,  
inscrito no COREN-AM sob o registro nº 128.090, portador da cédula de identidade de  
nº. 1344870-6 SSP-AM e CPF 634.525.292-15;

**CONTRATADA: GMAES TELECOM LTDA-ME** com sede na Rua Carlos Seara, nº  
47, Sala 201, Vila Operária, Itajaí/SC, CEP nº 88.303-200, neste ato representada por  
**CÉSAR ROBERTO SILVA**;

**OS CONTRATANTES** têm entre si justo e avençado, e celebram o presente termo  
aditivo ao contrato n.º 004/2019, instruído no Processo Administrativo 319/2019,  
sujeitando-se as partes às normas disciplinares da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993,  
e às seguintes cláusulas:

**I – CLÁUSULA PRIMEIRA – DA PRORROGAÇÃO**

**II – O presente termo aditivo tem por finalidade a prorrogação deste contrato por mais**  
**02 (dois) meses, sendo iniciado 14/08/2020 e finalizado 13/10/2020.**

**II – CLÁUSULA SEGUNDA – DO FUNDAMENTO LEGAL**

Página 1 de 2

*SA*  
*PO*  
*Archiwa*



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS**  
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

**1º Termo Aditivo**  
**Contrato nº 4/2019**  
**Pregão Eletrônico nº 4/2019**  
**Processo Administrativo – PAD nº 319/2019**  
**Assunto:** Contratação de Licenças de E-mail – 1º Termo Aditivo

**II.I** A prorrogação tem base legal no o inciso II, do art. 57, da Lei 8.666/93 e no entendimento do Tribunal de Contas da União, por meio do Acórdão n.º 1214/2013.

**III – CLÁUSULA TERCEIRA - DAS DEMAIS CLÁUSULAS**

**III.I** – Ficam mantidas e ratificadas, em seu inteiro teor, todas as demais Cláusulas e condições do Contrato original e seus aditivos, não modificados por este Termo Aditivo.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente termo aditivo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, e pelas testemunhas abaixo.

Manaus/AM, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2020.

<b>CONTRATANTE</b>  <u>Sandro André da Silva Pinto</u> <b>Presidente</b>	<b>CONTRATADA</b> CESAR ROBERTO SILVA:80719180910 <small>Assinado de forma digital por CESAR ROBERTO SILVA:80719180910 Dados: 2020.07.29 14:59:14 -03'00'</small> <b>Cesar Roberto Silva</b> <b>Representante Legal</b>
---	--

*Davi Martins da Silva Júnior*  
**Davi Martins da Silva Júnior**  
**Procurador-Geral do COREN-AM**

*Andréia Pedrosa da Silva*  
**Andréia Pedrosa da Silva**  
**Tesoureira do COREN-AM**