



Processo nº 432.212/25

Contrato n. 2025/217.0

OBJETO

Prestação de serviços especializados de manutenção e suporte técnico do sistema de telefonia IP da Câmara dos Deputados.

CONTRATANTE:Denominação/Nome por extenso:
CÂMARA DOS DEPUTADOSCNPJ/MF:
00.530.352/0001-59Endereço:
PRAÇA DOS TRÊS PODERES, ED. ANEXO I, 13º ANDAR – PLANO PILOTOCidade:
BRASÍLIAUF:
DFCEP:
70.160-900Nome do Signatário:
MAURO LIMEIRA MENA BARRETOCargo/Função:
DIRETOR ADMINISTRATIVO**CONTRATADA:**Denominação/Nome por extenso:
SMARTSPACE SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO LTDA.CNPJ/MF:
06.126.611/0001-67Endereço:
AV. ADOLFO LOUREIRO FRANÇA, N. 468, 1º ANDAR, SALAS 01 E 05, CABO BRANCOCidade:
JOÃO PESSOAUF:
PBCEP:
58.045-080Nome do Signatário:
ARY CARNEIRO VILHENA JUNIORCargo
REPRESENTANTE LEGAL**DADOS DO CONTRATO**Data da Proposta
13/10/25Data de assinatura
25/11/25Data de vigência
25/11/25 a 24/11/26

Preço: R\$ 1.376.658,00 (um milhão, trezentos e setenta e seis mil, seiscentos e cinquenta e oito reais).

Valor da Garantia: R\$ 68.832,90 (sessenta e oito mil, oitocentos e trinta e dois reais e noventa centavos).

Nota(s) de Empenho: 2025NE001565

As partes, acima identificadas, acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 14.133, de 1º/04/21, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, em especial em seu artigo 74, inciso I; e no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 206, de 14/10/2021, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO.



1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços especializados de suporte técnico corretivo, preventivo e evolutivo do sistema de telefonia IP da Câmara dos Deputados, composto por central telefônica Unity Voice, sistema de gerenciamento Unity Monit, sistema de Contact Center Unity Metrics e sistema de tarifação TARIF, de acordo com as quantidades e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e com as demais exigências e condições expressas no referido instrumento e neste Contrato.

1.2. Vinculam esta contratação, para todos os efeitos e independentemente de transcrição:

- a) o Termo de Referência;
- b) a Autorização da Contratação Direta;
- c) a Proposta da CONTRATADA;
- d) eventuais anexos dos documentos supracitados; e
- e) Declaração de Exclusividade emitida pelo Centro de Excelência em Tecnologia de Software de Pernambuco - APONTI, válida até 11/02/26.

1.3. Em caso de divergência entre as especificações deste Contrato e da proposta da CONTRATADA, prevalecerão as constantes deste instrumento contratual.

2. DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, conforme datas definidas na Folha de Rosto, prorrogável, na forma dos artigos 106 e 107 da LEI.

2.1.1. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.2. A prorrogação deste Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.3. Este Contrato não poderá ser prorrogado quando a CONTRATADA tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

3.1. Este Contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

3.2. O presente Contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da LEI, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

3.2.1. Nessa hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma LEI.

3.3. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA não ensejará a extinção, se não restringir sua capacidade de conclusão do Contrato.

3.3.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.



3.4. O presente Contrato poderá ser extinto caso se constate que a CONTRATADA mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade da CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na contratação direta ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da LEI).

3.4.1. O Contrato poderá, ainda, ser extinto no caso de ocorrência das demais situações previstas no art. 14 da LEI.

4. DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E DA GESTÃO CONTRATUAIS

4.1. O regime de execução e o modelo de gestão contratual, com os prazos e as condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam do Anexo n. 1 a este Contrato.

5. DA SUBCONTRATAÇÃO

5.1. Não será admitida a subcontratação para execução do objeto contratual.

6. DO PREÇO

6.1. No valor da contratação estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O objeto aceito pela Contratante será pago em parcelas mensais fixas, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

7.1.1. O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da Contratada, em agência bancária indicada, mediante a apresentação de nota fiscal, fatura ou documento idôneo equivalente emitido no mês subsequente ao da prestação dos serviços, após atestação pela Contratante.

7.2. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal, fatura ou no documento idôneo equivalente.

7.2.1. A nota fiscal, fatura ou o documento idôneo deverão indicar como destinatário/tomador o CNPJ 00.530.352/0001-59, da Câmara dos Deputados, independentemente da unidade orçamentária emissora da Nota de Empenho.

7.3. O pagamento será feito com prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados do aceite definitivo do objeto.

7.3.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.3.2. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE, ou, caso esse índice venha a ser extinto, o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas.



7.3.2.1. Os encargos moratórios devidos serão incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

7.4. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.4.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais previstos na legislação aplicável.

7.4.2. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar n. 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e às contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.4.3. Estando a Contratada isenta (ou imune) de retenções previstas neste Título, a comprovação exigida pela legislação tributária vigente deverá ser anexada à respectiva nota fiscal, fatura ou ao respectivo documento idôneo equivalente.

Antecipação de pagamento

7.5. Fica vedada qualquer forma de antecipação de pagamento.

8. DO REAJUSTE

8.1. Após o período de 12 (doze) meses de vigência deste Contrato, na hipótese de sua eventual prorrogação, poderá ser admitido, para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da avença, reajuste de preços, utilizando-se o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE, ou, caso esse índice venha a ser extinto, o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas.

8.2. Para a definição do percentual de reajuste, será observada a variação acumulada do índice no interregno de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento estimado.

8.3. O reajuste será precedido de solicitação da CONTRATADA, observado o seguinte:

- a) O pedido deverá indicar o percentual de reajuste pleiteado, detalhando o período de variação acumulada do índice, limitado a 12 (doze) meses;
- b) O pedido deverá ser apresentado à Coordenação de Contratos da CONTRATANTE, por meio do e-mail contratos@camara.leg.br;
- c) A CONTRATADA deverá solicitar o reajuste dos preços deste Contrato até a data da assinatura do termo aditivo da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão do direito de reajustar;
- d) Caso o Contrato não seja prorrogado, o direito ao reajuste precluirá na data do encerramento do Contrato vigente.

8.4. O reajuste produzirá seus efeitos financeiros a partir do início do período de prorrogação.

8.5. Ao ser questionada sobre o interesse em prorrogar o Contrato, a CONTRATADA já deverá se manifestar a respeito de eventual reajuste de preços, o que será levado em consideração para a decisão da CONTRATANTE quanto à prorrogação.



8.5.1. Manifestada a intenção em reajustar os preços para o período da próxima vigência contratual:

- a) Caso o índice previsto em Contrato esteja disponível, a CONTRATADA deverá apresentar os preços reajustados em sua resposta sobre a prorrogação;
- b) Caso o índice não esteja disponível, o direito ficará resguardado, devendo a CONTRATADA posteriormente solicitar o reajuste quando da sua divulgação, observado o disposto no item 8.3 deste Título.

8.6. O reajuste poderá ser formalizado por apostilamento.

8.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.7.1. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.8. A solicitação de reajuste será respondida pela CONTRATANTE, preferencialmente, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados do protocolo do pedido junto à Coordenação de Contratos, acompanhado de toda a documentação e de todas as informações necessárias.

8.8.1. O prazo estabelecido neste item 8.8 não se aplica aos casos em que o pedido de reajuste tramitar em conjunto com a prorrogação da contratação.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o presente Contrato;
- b) Receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas no neste contrato;
- c) Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a suas expensas;
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- e) Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, na forma e nas condições estabelecidos no presente Contrato;
- f) Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- g) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia da Câmara dos Deputados para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela CONTRATADA;
- h) Emitir, explicitamente, decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;



- i. Concluída a instrução do requerimento, a CONTRATANTE terá o prazo de 60 (sessenta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período;
- i) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, não decorrentes de reajustamento em sentido estrito, preferencialmente no prazo de 60 (sessenta) dias úteis, contado da data do protocolo do pedido completo junto à Coordenação de Contratos, com os respectivos documentos comprobatórios, admitida a prorrogação motivada, por igual período; e
- j) Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

9.1.1. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução deste Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo, como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- a) Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da LEI) e prestar esclarecimentos ou informações por eles solicitados;
- b) Comunicar à CONTRATANTE, antes de esgotado o prazo de entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- c) Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução, por exigência da Unidade Responsável, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar;
- d) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Contrato, não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da execução contratual pela CONTRATANTE, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- e) Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, apresentar à CONTRATANTE, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 2) Certidão de Regularidade do



FGTS – CRF; e 3) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

- f) Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto deste Contrato;
- g) Comunicar, verbal e imediatamente, ao Fiscal do contrato qualquer ocorrência anormal que se verifique no local da execução do objeto contratual, reduzir a escrito a comunicação verbal **em até 2 (dois) dias úteis após o ocorrido**, acrescentando todos os dados e todas as circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos e entregar o termo ao Fiscal do contrato;
- h) Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- i) Manter, durante toda a vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para a contratação;
- j) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento deste Contrato;
- k) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- l) Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE;
- m) Indicar formalmente um preposto, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
 - i. O preposto deverá atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- n) propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços de manutenção prestados.
- o) Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, um técnico residente.
 - i. O técnico residente deve estar devidamente habilitado, treinado e qualificado para a operação e manutenção do sistema de telefonia. A qualificação do técnico deverá ser devidamente comprovada por meio de certificação emitida pela CONTRATADA;
 - ii. O técnico residente deverá prestar atendimento técnico e permanecer de plantão, nas dependências da CONTRATANTE, em dias úteis e em horário comercial, das 8h30 às 12h e das 14h às 18h30, ou em horário previamente acordado e definido pelo Órgão Responsável, em função de necessidades específicas;
 - iii. A vinculação do técnico indicado com a CONTRATADA deve ser comprovada por meio de apresentação de cópia autenticada da CTPS, ou registro de empregado, ou mediante



a apresentação de cópia de um contrato de prestação de serviços, ou, se sócio, pela apresentação da cópia do Contrato Social;

- iv. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema eletrônico para o controle de frequência do técnico residente, podendo ser um aplicativo ou sistema informatizado que registre os horários de entrada e saída do profissional. A folha de ponto eletrônica deverá ser apresentada mensalmente ao fiscal do contrato para verificação e validação;
- v. Em caso de férias, licenças (médica, maternidade/paternidade, ou outros afastamentos legais) ou qualquer outra indisponibilidade do técnico residente, a CONTRATADA deverá indicar um substituto com as mesmas capacitações técnicas e certificações exigidas (comprovadas mediante documentação);
- vi. A CONTRATADA deverá comunicar a substituição à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 dias úteis para ausências programadas (ex.: férias). Para afastamentos não programados (ex.: doenças), a substituição deverá ser efetivada em no máximo 24 horas;
- vii. A CONTRATADA deve assumir, relativamente aos empregados alocados à execução dos serviços, total responsabilidade pela orientação e supervisão técnica e administrativa, efetuando todo o controle previsto na legislação trabalhista e previdenciária, inclusive quanto à frequência, cumprimento de horário, férias, demissões, entre outras ocorrências, de acordo, unicamente, com suas normas disciplinares.

10.2. Além do estatuído neste Contrato, a CONTRATADA cumprirá as instruções complementares da Unidade Responsável, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de seus empregados nos locais de execução dos serviços.

10.3. Para o pessoal em serviço será exigido o porte de cartão de identificação, a ser fornecido pela prestadora dos serviços ou, no interesse administrativo, pelo Departamento de Polícia Legislativa.

10.4. Os empregados da CONTRATADA, além de portar identificação, deverão se apresentar sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no de higiene pessoal, devendo ser substituído imediatamente aquele que não estiver de acordo com esta exigência, mediante comunicação da Unidade Responsável.

11. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual deste Contrato.

11.2. A CONTRATADA poderá optar por uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;



- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;
- d) título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

11.2.1. No caso de opção pelo **seguro-garantia**, a garantia deverá ser apresentada, no máximo, até a data de assinatura deste Contrato.

11.2.1.1. No caso de prorrogação, mantendo-se a opção pela modalidade de seguro-garantia, o prazo para apresentação da garantia será o mesmo do subitem 11.2.2.

11.2.2. A garantia, nas modalidades **caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização**, deverá ser prestada em até 15 (quinze) dias, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da data de entrega da via contratual.

11.2.2.1. Poderão ser consideradas como a data da entrega:

- e) em caso de contrato assinado fisicamente: a data informada no documento de rastreamento de entrega de correspondências obtido no sítio eletrônico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, ou a data da retirada do instrumento *in loco*;
- f) em caso de contrato assinado eletronicamente: a data do envio, por e-mail, do instrumento assinado por ambas as partes.

11.3. A assinatura deste Contrato não importa em aprovação da garantia apresentada, podendo a Câmara dos Deputados exigir a retificação ou a substituição nos prazos previstos neste contrato.

11.4. Apresentada a garantia contratual e existindo qualquer pendência que impeça o seu recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para regularizá-la ou substituí-la, sendo-lhe assinalado o prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data da notificação, que poderá ser realizada por e-mail.

11.4.1. Recebida a garantia para reexame e remanescendo a necessidade de ajuste, a CONTRATADA será novamente comunicada, sendo-lhe assinalado o prazo cabal de 5 (cinco) dias úteis para sanear a(s) pendência(s), contado da data da notificação.

11.4.2. Ultimadas as medidas constantes deste item sem que a garantia esteja em plenas condições de ser aceita definitivamente, serão tomadas as providências para a aplicação de sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas neste Contrato.

11.5. O atraso na prestação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o exigido neste Contrato, no prazo fixado, ensejará a aplicação de multa correspondente a 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor estipulado para a garantia, por dia de atraso, limitada ao prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, sem prejuízo do disposto no item 11.6 deste Título.

11.6. Enquanto não constituída a garantia, o valor a ela correspondente será deduzido, para fins de retenção até o cumprimento da obrigação, de eventuais créditos em favor da CONTRATADA, decorrentes de faturamento.

11.7. A falta de prestação de garantia válida, após esgotados os prazos previstos no item 11.4 deste Título, poderá ensejar a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, de que poderá resultar no impedimento de licitar e contratar com a União e no descredenciamento do Sicaf,



pelo prazo máximo de 3 (três) anos e a extinção unilateral deste Contrato por inexecução da obrigação.

11.8. A garantia, ou os documentos que a representam, deverá ser apresentada na Coordenação de Contratos da CONTRATANTE, localizada no Edifício Anexo I, 13º andar, sala 1308 ou pelo e-mail contratos@camara.leg.br.

11.9. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

11.10. Não serão aceitas minutas de garantias.

11.11. Caso utilizada a modalidade de **seguro-garantia**, a apólice deverá ter validade durante a vigência deste Contrato, permanecendo em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.11.1. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.11.2. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no subitem seguinte.

11.11.3. Na hipótese de suspensão deste Contrato por ordem ou inadimplemento da CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela CONTRATANTE.

11.11.4. O seguro-garantia deve ser emitido por seguradora em situação regular na Superintendência de Seguros Privados e estar em conformidade com a Circular SUSEP n. 662/2022, ou norma que vier a substituí-la.

11.11.5. No instrumento do seguro-garantia a CONTRATANTE deverá constar como beneficiária do seguro.

11.11.6. É vedada a inclusão de cláusulas particulares no seguro-garantia, salvo permissão expressa da CONTRATANTE, que poderá ocorrer em momento posterior ao efetivo recolhimento da garantia, mediante consulta da CONTRATADA.

11.11.7. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n. 662/2022.

11.12. A garantia na modalidade **caução em dinheiro** deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.12.1. A garantia prestada na modalidade caução em dinheiro, após 5 (cinco) anos do término de sua vigência, será transferida para o Fundo Rotativo da CONTRATANTE, após notificação prévia da CONTRATADA, mediante edital publicado no Diário Oficial da União.



11.13. Caso a opção seja por utilizar **títulos da dívida pública**, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

11.14. No caso de garantia na modalidade de **fiança bancária**, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar do documento renúncia expressa aos benefícios da ordem previstos no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002 (Código Civil).

11.15. No caso de garantia na modalidade de **título de capitalização**, esse deverá ser custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

11.16. No caso de alteração do valor do presente Contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.17. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data da notificação.

11.18. No caso de extinção deste Contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento à CONTRATANTE das multas e indenizações devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas neste Contrato.

11.19. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificado pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da LEI).

11.20. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas deste Contrato.

11.21. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução deste Contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da CONTRATANTE e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.22. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

11.23. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.24. Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil.

12. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. A aplicação das sanções pelo cometimento de infração será precedida do devido processo legal, com garantias de contraditório e de ampla defesa, respeitando os princípios da legalidade, da razoabilidade, da proporcionalidade e da indisponibilidade e supremacia do interesse público, conforme o disposto na LEI e no REGULAMENTO.

12.2. Serão consideradas infrações administrativas, nos termos da LEI e do REGULAMENTO:

- a) dar causa à inexecução parcial deste Contrato;



- b) dar causa à inexecução parcial deste Contrato que cause grave dano à CONTRATANTE, ao funcionamento dos seus serviços ou ao interesse coletivo;
- c) dar causa à inexecução total deste Contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução deste Contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução deste Contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846/2013.

12.3. Serão aplicadas à CONTRATADA quando incorrer nas infrações descritas no item anterior as seguintes sanções:

- a) **advertência**;
- b) **multa**:
 - i. moratória;
 - ii. compensatória;
- c) **impedimento de licitar e contratar com a União** pelo prazo máximo de 3 (três) anos;
- d) **declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública**, direta e indireta, em âmbito nacional, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

12.3.1. Na aplicação das sanções serão considerados, conforme REGULAMENTO:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes e/ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para a CONTRATANTE, para o funcionamento dos seus serviços ou para o interesse coletivo;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.3.2. No processamento das sanções, primeiro serão consideradas as circunstâncias atenuantes seguidas das agravantes.

12.3.3. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a de multa.

12.3.4. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE.

12.4. **Advertência**

12.4.1. A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme REGULAMENTO:

- a) inexecução parcial de obrigação, desde que não tenha havido dano à CONTRATANTE, ao funcionamento dos seus serviços ou ao interesse coletivo, que justifique a aplicação de sanção mais gravosa;
- b) descumprimento de pequena relevância, assim considerados aqueles que não impactam objetivamente na execução deste Contrato e não causem prejuízos à CONTRATANTE.



12.4.2. A penalidade de advertência não será considerada para a caracterização da reincidência, tampouco para a hipótese de primeira ocorrência de infração verificada na execução deste Contrato.

12.4.3. Em caso de reincidência ou caso as inconformidades não sejam devidamente sanadas dentro do prazo estabelecido, a contratada estará sujeita à aplicação de uma multa correspondente a 1% (um por cento) do valor total do contrato para cada infração cometida, sem prejuízo de outras penalidades previstas.

12.5. Multas de Mora e Compensatória

12.5.1. O atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE para dar início à execução dos serviços sujeitará a CONTRATADA às seguintes multas, calculadas sobre o valor anual deste Contrato:

DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA
1	0,1%	15	2,0%	29	5,7%
2	0,2%	16	2,2%	30	6,0%
3	0,3%	17	2,4%	31	6,4%
4	0,4%	18	2,6%	32	6,8%
5	0,5%	19	2,8%	33	7,2%
6	0,6%	20	3,0%	34	7,6%
7	0,7%	21	3,3%	35	8,0%
8	0,8%	22	3,6%	36	8,4%
9	0,9%	23	3,9%	37	8,8%
10	1,0%	24	4,2%	38	9,2%
11	1,2%	25	4,5%	39	9,6%
12	1,4%	26	4,8%	40	10,0%
13	1,6%	27	5,1%		
14	1,8%	28	5,4%		

12.5.1.1. A CONTRATADA será também considerada em atraso se executar os serviços em desacordo com as especificações e não os refizer dentro do período remanescente do prazo fixado na proposta.

12.5.1.2. A aplicação de multa de mora não impedirá que a CONTRATANTE a converta em compensatória e promova a extinção unilateral deste Contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no presente instrumento.

12.5.2. Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes, poderão ser impostas à CONTRATADA, ainda, multas por infração cometida, observados, sempre, a reprovabilidade da conduta da CONTRATADA, dolo ou culpa e sopesados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com a seguinte tabela:

Tabela de penalidades conforme prioridade, por ocorrência	
Prioridade da Ocorrência	Penalidade
Urgente	Multa de 2% (dois por cento) do valor do contrato acrescidos de 0,5% (zero virgula cinco por cento) por hora subsequente até a solução completa do problema.
Alta	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do contrato acrescidos de 0,2% (zero virgula



	dois por cento) por hora subsequente até a solução completa do problema.
Média	Multa de 0,3% (zero virgula três por cento) do valor do contrato acrescidos de 0,1% (zero virgula um por cento) por hora subsequente até a solução completa do problema ou atendimento da demanda.
Baixa	Multa de 0,2% (zero virgula dois por cento) do valor do contrato acrescidos de 0,05% (zero virgula zero cinco por cento) por hora subsequente até a solução completa do problema ou atendimento da demanda.

12.5.3. As ocorrências, seus respectivos níveis de prioridade e os prazos máximos aceitos para atendimento/correções estão previstos no Anexo n. 2 deste Contrato (Nível Mínimo de Serviço).

12.5.3.1. As multas aplicadas durante a execução contratual não poderão ser superiores a 30% (trinta por cento) do valor total deste Contrato.

12.5.4. A sanção de multa compensatória poderá ser reduzida ou aumentada, em conformidade com o disposto no REGULAMENTO.

12.5.5. Na hipótese de inexecução total do Contrato e/ou abandono da contratação, a qualquer tempo, ficará a CONTRATADA sujeita à multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total deste Contrato, conforme o caso, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

12.5.5.1. Considerar-se-á inexecução total deste Contrato a recusa injustificada de cumprimento integral da obrigação contratualmente determinada.

12.6. A penalidade de **impedimento de licitar e contratar com a União** será proposta pela prática das seguintes infrações:

- a) dar causa à inexecução parcial deste Contrato que cause grave dano à CONTRATANTE, ao funcionamento de seus serviços ou ao interesse coletivo;
- b) dar causa à inexecução total deste Contrato;
- c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE.

12.6.1. A sanção base será de 6 (seis) meses, sendo acrescidos 6 (seis) meses por agravante constatada, limitado ao máximo de 3 (três) anos.

12.6.2. A penalidade será reduzida em 1/3 (um terço) por atenuante constatada.

12.7. A sanção de **declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, direta e indireta, em âmbito nacional**, será aplicada pela prática das seguintes infrações:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a execução deste Contrato;
- b) praticar ato fraudulento na execução deste Contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846/2013;
- f) nas condutas previstas no item anterior, quando se justificar a imposição da penalidade mais gravosa.



12.8. As circunstâncias consideradas atenuantes e agravantes, bem como as hipóteses de reabilitação e da desconsideração da personalidade jurídica estão dispostas no REGULAMENTO.

12.9. O valor da multa aplicada ou das indenizações cabíveis será, nesta ordem:

- a) descontado dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE decorrentes do presente Contrato ou de contratos diversos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- b) recolhido por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU);
- c) descontado de eventual garantia prestada, sem prejuízo da cobrança do valor remanescente.

12.9.1. Inexistindo pagamentos devidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA será notificada para proceder ao recolhimento do respectivo valor por intermédio de GRU.

12.9.2. Esgotado o prazo de pagamento da GRU, havendo garantia prestada na forma do Título 11 deste Contrato, será a seguradora ou a fiadora notificada para proceder ao pagamento dos valores devidos ou, conforme o caso, será levantado o valor caucionado ou serão resgatados os títulos da dívida pública ou títulos de capitalização.

12.9.3. A compensação total ou parcial dos débitos de que trata este item 12.9, com os créditos devidos pela CONTRATANTE decorrentes de contratos diversos, poderá ser formalizada de ofício pela CONTRATANTE ou mediante requerimento do interessado, acompanhado da relação de contratos vigentes que serão objeto de compensação.

12.10. Os atos previstos como infrações na LEI, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei n. 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida LEI.

12.11. As sanções aplicadas serão registradas pela CONTRATANTE, para fins de publicidade:

- a) no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF);
- b) nos cadastros instituídos no âmbito do Poder Executivo;
- c) no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), nos casos das sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade.

12.11.1. O prazo para registro das penalidades será de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de aplicação da sanção.

13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. A despesa com a execução do presente Contrato correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5664 - Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política - Administração Legislativa
- Natureza da Despesa:
 - 3.0.00.00 – Despesas Correntes
 - 3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes
 - 3.3.90.00 – Aplicações Diretas
 - 3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica



14. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

14.1. Unidade Responsável: Departamento Técnico - DETEC

14.2. Subunidade Gestora do Contrato: Coordenação de Engenharia de Telecomunicações e Audiovisual - COAUD

14.3. A unidade responsável designará os servidores que atuarão como gestor e fiscal técnico do contrato, nos termos da Portaria nº 295/2023.

14.3.1. As reuniões promovidas pelo fiscal de contrato com o preposto da contratada de que resultem decisões relevantes ou cujo assunto possa gerar implicações administrativas deverão ser registradas em ata sucinta e submetidas ao gestor do contrato.

14.3.2. As comunicações e as determinações relevantes do fiscal do contrato à contratada serão registradas por escrito, preferencialmente realizadas por e-mail, admitida, em caráter de urgência, comunicação verbal ou por outros meios eletrônicos de comunicação, que deverá, assim que possível, ser reduzida a termo.

15. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da LEI.

15.1.1. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Contrato.

15.2. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo.

15.3. Registros que não caracterizam alteração do Contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da LEI.

16. DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na LEI, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. DA PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá à CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), bem como disponibilizá-lo na seção de transparência no sítio oficial da Câmara dos Deputados, nos termos da LEI.

18. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709/2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152/2020, assim como atenderão



a suas respectivas atualizações e aos padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às disposições constantes do Anexo n. 3 a este Contrato.

19. DO FORO

19.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E, por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília, 25 de Novembro de 2025.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

Mauro Limeira Mena Barreto
Diretor Administrativo

Ary Carneiro Vilhena Junior
Representante legal



ANEXO N. 1 – DA ESPECIFICAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	TIPO	UNIDADE	QTD.
1	42792	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA TELEFÔNICO	Serviço	SERVIÇO	1

MARCA/MODELO: SMARTSPACE/UNITY

DESCRIÇÃO: Prestação de serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, gerenciamento e operação do sistema de telefonia, pelo período de 1 (um) ano.

2. DAS DEFINIÇÕES E CONCEITOS

2.1. Com o objetivo de identificar e padronizar os termos que serão utilizados no relacionamento CONTRATANTE/CONTRATADA, fica estabelecida a adoção das definições e dos conceitos seguintes:

- 2.1.1. Sistema: conjunto de equipamentos, aplicativos computacionais, elementos ou materiais, ligados fisicamente ou não, os quais por meio do desempenho de suas funções individuais contribuem para uma mesma função.
- 2.1.2. Servidor Virtualizado: instância de servidor criada por meio de virtualização, tecnologia que permite dividir os recursos físicos de um servidor real (como CPU, memória RAM e armazenamento) em múltiplos servidores virtuais independentes, cada um executando seu próprio sistema operacional e aplicações como se fosse uma máquina física dedicada.
- 2.1.3. Comunicação Unificada (UC – Unified Communications): refere-se à integração de diversos serviços de comunicação (voz, vídeo, mensagens e colaboração) em uma única plataforma baseada em IP, permitindo que usuários acessem e gerenciem todas as formas de comunicação de maneira centralizada e interoperável.
- 2.1.4. Softphone: aplicativo de software que permite realizar e receber chamadas de voz e vídeo utilizando a infraestrutura de Telefonia IP (VoIP), sem a necessidade de um aparelho físico tradicional. Ele emula as funcionalidades de um telefone convencional, mas opera em dispositivos como computadores, smartphones ou tablets.
- 2.1.5. Função do Sistema: atividade fim ou atividade principal para a qual existe o sistema.
- 2.1.6. Defeito: anormalidade no sistema ou num equipamento que não impede o desenvolvimento de sua função.
- 2.1.7. Falha: anormalidade no sistema ou num equipamento com interrupção da capacidade de desempenhar sua função.
- 2.1.8. Ocorrência: qualquer acontecimento não previsto na rotina dos Programas de Manutenção Preventiva ou de operação normal.



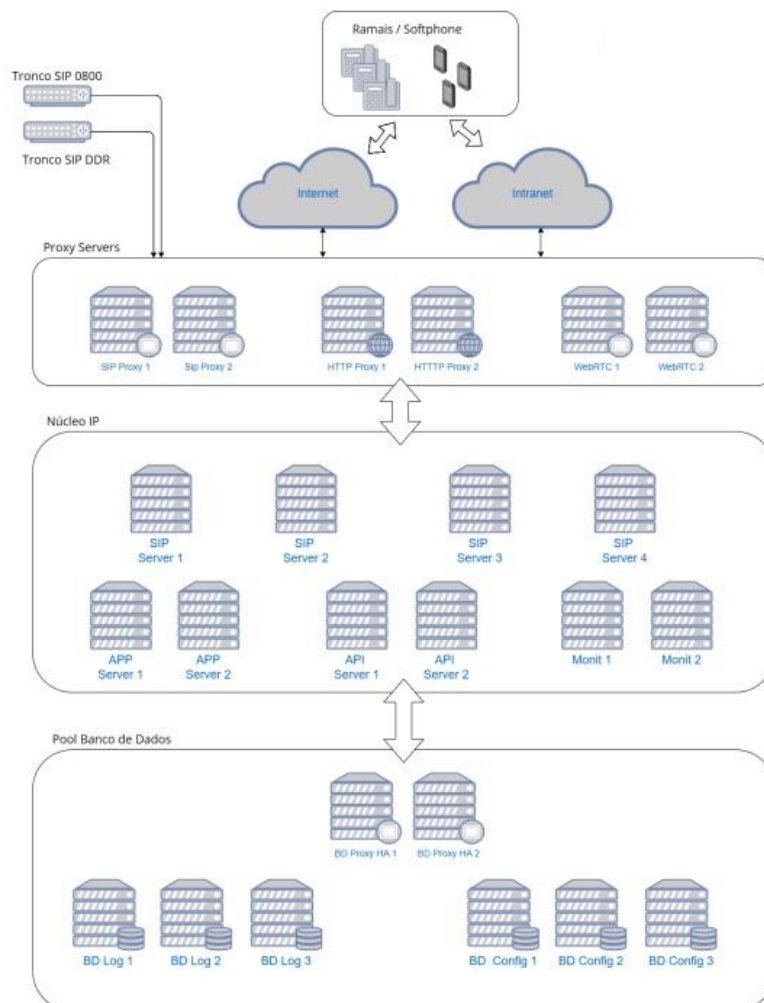
- 2.1.9. Manutenção: conjunto de atividades exercidas com o objetivo de assegurar plena capacidade e condições de funcionamento contínuo e confiável ao Sistema e seus equipamentos.
- 2.1.10. Manutenção Preventiva: conjunto de ações desenvolvidas sobre o sistema, com programação antecipada e efetuada dentro de uma periodicidade por meio de inspeções sistemáticas, detecções e de medidas para evitar falhas, com o objetivo de mantê-lo em perfeitas condições operacionais.
- 2.1.11. Manutenção Corretiva: tipo de manutenção mobilizada após a ocorrência de defeitos ou falhas no funcionamento do sistema, visando sua correção.
- 2.1.12. Preposto: representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 2.1.13. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da CONTRATANTE, indicado para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- 2.1.14. Gerenciamento e operação: conjunto de ações para controlar, alterar e manter o sistema em funcionamento.
- 2.1.15. Reparo: tipo de serviço de manutenção corretiva em equipamento ou sistema.
- 2.1.16. Situação de emergência: ocorrência de defeitos ou falhas no sistema ou equipamento, que resulte na paralisação parcial ou total do funcionamento do sistema, demandando manutenção corretiva de emergência, para o imediato retorno do equipamento ao serviço.
- 2.1.17. Equipe de manutenção: empregados da CONTRATADA responsáveis pela execução direta dos serviços sob a sua responsabilidade e especializados nas funções de engenharia, informática e tecnologia de rede telefônica.
- 2.1.18. Programa de Manutenção: plano de trabalho elaborado para cada equipamento ou para cada componente do sistema ou para rede interna de telefonia, seguindo determinada metodologia, com discriminação pormenorizada dos serviços de manutenção e suas respectivas etapas, fases, sequências ou periodicidade e com previsão das atividades de coordenação para execução desses serviços.
- 2.1.19. Relatório Mensal de Manutenção Preventiva: instrumento de apresentação dos serviços de manutenção preventiva desenvolvidos pela CONTRATADA.
- 2.1.20. Manutenção corretiva de emergência: tipo de manutenção em que a CONTRATADA, imediatamente após receber a comunicação da CONTRATANTE, mobiliza todo o seu potencial técnico de trabalho para solucionar o problema, devendo cumprir o período máximo estabelecido.
- 2.1.21. Session Border Controller (SBC): dispositivo de rede ou solução de software especializado em gerenciar, proteger e otimizar



sessões de comunicação em redes IP, especialmente em sistemas de Telefonia VoIP e Comunicação Unificada. Ele atua como um gateway inteligente entre redes distintas, garantindo segurança, interoperabilidade e qualidade de serviço (QoS) para chamadas de voz, vídeo e mensagens.

- 2.1.22. URA (Unidade de Resposta Audível): sistema automatizado de atendimento telefônico baseado em voz ou teclado (DTMF) que interage com usuários para direcionar chamadas, fornecer informações ou executar ações pré-programadas sem a necessidade de intervenção humana.
- 2.1.23. Contact Center (ou Centro de Contato): solução integrada de comunicação projetada para gerenciar, registrar e otimizar interações entre uma organização e seus clientes, cidadãos ou usuários internos, utilizando múltiplos canais, como voz e mensagens (chat, e-mail, SMS, WhatsApp e redes sociais).
- 2.1.24. Nível de Serviço: refere-se a um conjunto de métricas e padrões acordados entre um provedor de serviços e seu cliente, que definem a qualidade, disponibilidade e desempenho esperados de um sistema, produto ou serviço.

3. DA ARQUITETURA DA SOLUÇÃO





3.1. Após as atualizações de software e arquitetura da solução de telefonia da Câmara, realizadas ao longo de 2024, o sistema de telefonia passou a ser integralmente hospedado na infraestrutura de virtualização da Câmara dos Deputados, dispensando assim o uso de servidores proprietários utilizados inicialmente pela solução. A nova topologia do sistema de telefonia é formada pela seguinte relação de servidores e respectivos softwares:

3.1.1. Conjunto de e Proxy Servers, responsáveis por fazer a interface de comunicação da plataforma de telefonia IP com o ambiente externo, composto por:

Servidor	Software	Quantidade
SIP Proxy (SBC)	OpenSIPS	2
HTTP Proxy	NGINX, KeepAlived	2
Proxy WebRTC	HA Proxy, KeepAlived	2

3.1.2. Núcleo IP, responsável pelo processamento das chamadas e de abrigar os sistemas de monitoramento, tarifação e configuração do sistema de telefonia, composto por:

Servidor	Software	Quantidade
Aplicação (APP Server)	Unity Manager, Tarif	2
Integração (API Server)	Squad, Unity API	2
Monitoramento (Monit)	Unity Monit (Zabbix), Dashboard (Grafana)	2
SIP Server	Unity Sip Server, Unity IVR, Integration Server	4

3.1.3. Pool de Banco de Dados, responsáveis pelo gerenciamento do armazenamento das informações da plataforma em banco de dados relacional, composto por:

Servidor	Software	Quantidade
Proxy HA	HA Proxy (Proxy balanceamento de carga), REDIS, KeepAlived	2
Banco de Dados Log	Postgres Unity_Log (CDRS), Postgres SIP	3
Banco de Dados Config	Postgres Core, Postgres Unity, Postgres Tarif	3

3.1.4. Licenças incluídas no sistema:

- a) 12.000 (doze mil) licenças de ramal.
- b) 1.500 (mil e quinhentas) licenças de softphone IP.



- c) 10.500 (dez mil e quinhentas) licenças de telefonia/comunicação unificada.
- d) 20 (vinte) grupos de atendimento de Contact Center com 40 (quarenta) posições de fila.
- e) 58 (cinquenta e oito) licenças de agentes e 8 (oito) de supervisor de Contact Center.

4. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O serviço objeto deste contrato compreende o desempenho das seguintes atividades:

- 4.1.1. Instalar, desinstalar e configurar equipamentos, servidores e demais componentes da solução de telefonia;
- 4.1.2. Realizar manutenção preventiva do sistema de telefonia, através da verificação periódica da integridade do software e da configuração do sistema;
- 4.1.3. Disponibilizar correções e atualização de versões do Sistema Operacional dos servidores e todos os softwares que compõem a solução de telefonia;
- 4.1.4. Garantir a compatibilidade das novas versões de software com as anteriores e com os demais componentes da solução. A atualização para novas versões deverá garantir a continuidade de funcionamento de todas as funcionalidades já implementadas no sistema;
- 4.1.5. Monitorar alarmes e indicadores de performance do sistema de telefonia;
- 4.1.6. Atualizar e manter a documentação das configurações da solução objeto do contrato;
- 4.1.7. Elaborar e fornecer roteiros detalhados dos procedimentos de configuração e manutenção da solução, incluindo, sempre que possível as ações a serem tomadas para reverter as mudanças caso algum problema seja identificado após a manutenção;
- 4.1.8. Realizar e manter backup das bases de dados e de toda a configuração do sistema de telefonia;
- 4.1.9. Fornecer suporte técnico para a operação e utilização das facilidades da solução e integração da plataforma com os sistemas de TI da Câmara dos Deputados;
- 4.1.10. Substituir ou reparar equipamentos ou componentes do sistema de telefonia sempre que apresentarem mau funcionamento;
- 4.1.11. Garantir a total compatibilidade do sistema de telefonia com as versões mais atuais de firmware dos aparelhos telefônicos da Câmara (Yealink modelos T29G, T23G e WP52), garantindo que os aparelhos serão suportados e continuarão integralmente compatíveis com o Sistema de Telefonia, mesmo após as atualizações ou mudança de versão de software do Núcleo IP;
- 4.1.12. Efetuar intervenção técnica para correção de problemas identificados e solicitados, através de abertura de chamado, nos equipamentos e recursos da solução;
- 4.1.13. Manter atualizada a base de dados de tarifas, grupos de ramais e centros de custos no sistema de tarifação;
- 4.1.14. Criar, configurar e disponibilizar relatórios de tarifação;



- 4.1.15. Configurar Contact Centers, URAs, grupos de ramais, salas de conferência e grupos de captura no sistema de telefonia;
- 4.1.16. Configurar e provisionar aparelhos telefônicos IP e software de comunicação unificada da plataforma;
- 4.1.17. Manter histórico atualizado com informações de todas as manutenções realizadas nos equipamentos e recursos;
- 4.1.18. Realizar, sempre que necessário, análise de logs e traces de sinalização para identificação de problemas com o roteamento e completamento de chamadas;
- 4.1.19. Acompanhar, avaliar e registrar os níveis de serviços realizados, frente aos acordados;
- 4.1.20. Realizar a limpeza e backup das gravações mantidas no sistema de telefonia.
- 4.2. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva serão sempre executados nas dependências da CONTRATANTE, por intermédio do técnico residente ou técnicos eventuais especialmente designados pela CONTRATADA quando necessário.
- 4.3. Excepcionalmente, o atendimento poderá ser realizado por meio de acesso remoto a ser disponibilizado pela Câmara dos Deputados, quando houver necessidade de alguma intervenção técnica mais especializada por parte da CONTRATADA;
- 4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter um sistema eletrônico de gestão de ordens de serviço, com as seguintes funcionalidades mínimas:
 - 4.4.1. Abertura de chamados via múltiplos canais (portal web, e-mail, telefone);
 - 4.4.2. Atribuição automática de número de protocolo para rastreamento;
 - 4.4.3. Classificação por prioridade (urgente, alta, média, baixa), conforme definido no Anexo n. 2;
 - 4.4.4. Notificações em tempo real para a CONTRATANTE sobre o status do chamado;
 - 4.4.5. Histórico completo de interações e ações realizadas.
- 4.5. Todas as atividades realizadas na plataforma de telefonia IP, inclusive as executadas via acesso remoto, deverão ser registradas no sistema de gestão de chamados, incluindo:
 - 4.5.1. Data, hora e identificação do técnico responsável;
 - 4.5.2. Descrição detalhada da ação (ex.: alteração de configuração, aplicação de patch);
 - 4.5.3. Resultados obtidos e eventuais impactos observados;
 - 4.5.4. Plano de reversão (quando aplicável).
- 4.6. A CONTRATANTE acionará a CONTRATADA para realização da manutenção corretiva sempre que houver necessidade, sem limite de quantidade de chamadas no período de vigência do contrato.
- 4.7. Os serviços de manutenção deverão respeitar os prazos indicados no neste contrato, salvo casos excepcionais, devidamente justificados, com expressa anuência do Órgão Responsável.
- 4.8. A CONTRATADA deverá acompanhar e auxiliar em serviços que necessitem de um desligamento geral ou parcial dos equipamentos dos edifícios, que possam influenciar no desempenho do sistema de



telefonía, em quaisquer horários, inclusive finais de semana, feriados e fora do horário comercial.

5. DA GESTÃO DE MUDANÇAS

- 5.1. A gestão de mudanças compreenderá o processo formal de solicitação, avaliação, aprovação, implementação e revisão de quaisquer modificações propostas ao sistema de telefonia IP. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE um procedimento documentado para gerenciamento de mudanças, contendo:
- 5.1.1. Registro formal de solicitações de mudança, detalhando descrição, impacto esperado e justificativa da mudança.
 - 5.1.2. Avaliação dos riscos envolvidos e análise de impacto sobre o sistema e os serviços prestados.
 - 5.1.3. Aprovação prévia do Órgão Responsável da Câmara dos Deputados antes da implementação de qualquer mudança.
 - 5.1.4. Comunicação clara e antecipada sobre as alterações aprovadas, incluindo plano de rollback para reversão de alterações em caso de falhas.
- 5.2. Todas as atualizações de software, patches críticos ou mudanças de configuração que possam impactar a estabilidade do sistema devem ser testadas previamente pela CONTRATADA em ambiente de homologação próprio.
- 5.3. Durante a vigência do contrato, caso a CONTRATADA identifique a necessidade de realização de upgrade de hardware dos servidores, deverá formalizar a solicitação ao Órgão Responsável da Câmara dos Deputados, com antecedência mínima de 3 (três) meses. A solicitação deverá ser fundamentada com justificativa técnica e detalhamento dos novos requisitos necessários.

6. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- 6.1. A manutenção preventiva será executada de acordo com o seguinte Plano Básico de Manutenção:

Atividade	Periodicidade
Verificar coleta dos bilhetes pelo tarifador	Uma vez por dia
Verificação dos alertas no Unity Monit	Uma vez por dia
Realização de backups das gravações audios .ogg	Sempre que necessário para liberar espaço nos servidores
Verificação das cargas nos servidores	Uma vez por mês



Verificar validade de licenças e certificados da plataforma	Uma vez por mês
Verificar replicação do Serviços (teste de validação de alta disponibilidade e integridade dos servidores)	Semestralmente
Verificar sincronização dos Sip Servers	Uma vez por mês
Verificação das rotinas de backup dos bancos de dados	Uma vez por semana
Verificar as rotinas de cópia dos backups dos bancos para a área de backup definitiva	Uma vez por semana
Verificar se o sistema está realizando as gravações das chamadas corretamente	Uma vez por semana
Acessar logs de auditoria do sistema Unity Manager e verificar se as informações estão sendo gravadas corretamente	Uma vez por semana
Teste de Alta Disponibilidade de todo o ambiente de Telefonia	Semestralmente

- 6.2. Havendo necessidade, os serviços de manutenção preventiva deverão ser realizados fora da frequência indicada, sem qualquer ônus adicional para a Câmara dos Deputados.
- 6.3. A CONTRATADA ou a Câmara dos Deputados, em comum acordo e se acharem necessário, poderão alterar o plano básico de manutenção, com dados fornecidos pelo fabricante, recomendações da literatura especializada ou de exigências da prestadora dos serviços telefônicos contratados pela Câmara dos Deputados.
- 6.4. A execução do plano de manutenção preventiva não esgota a responsabilidade da CONTRATADA na correção de quaisquer falhas ou avarias ocorridas no sistema.
- 6.5. A CONTRATADA realizará o a primeira manutenção preventiva no primeiro mês de vigência do contrato, em data a ser definida pelo órgão fiscalizador.
- 6.6. A CONTRATADA deverá entregar ao órgão fiscalizador mensalmente, em até 15 dias corridos do mês subsequente à prestação do serviço, Relatório Mensal de Manutenção Preventiva, devidamente assinado por técnico da CONTRATADA, contendo os campos “testes executados”, conforme Plano Básico de Manutenção, e “resultados”.
- 6.7. Quando o item do Plano Básico de Manutenção não for objeto de verificação naquele mês, no Relatório Mensal de Manutenção Preventiva deverá constar a informação “não se aplica”.



7. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA

- 7.1. A manutenção corretiva consiste no conserto de defeito ou falha de funcionamento nos equipamentos e aplicativos do sistema, exceto aparelhos telefônicos, injetores POE e servidores do ambiente de virtualização, e deverá ser iniciada imediatamente após a constatação de defeito ou falha pelo técnico residente da CONTRATADA ou por solicitação do órgão fiscalizador, via comunicado oral, telefone, e-mail, a qualquer tempo. Ambos os casos deverão ser devidamente registrados no livro diário de registro de manutenção.
- 7.2. Será considerada como manutenção corretiva a reprogramação e/ou reconfiguração do plano de discagem, scripts e demais aplicações e softwares da solução, sempre que for necessária para colocar em operação qualquer funcionalidade prevista e licenciada da solução.

8. DA ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE

- 8.1. A CONTRATADA deverá efetuar serviços de atualizações dos softwares que compõem o sistema de telefonia, sempre que a nova versão incluir melhorias ou correções para as funcionalidades em uso pela Câmara dos Deputados.
- 8.2. A atualização de software será feita sem custo adicional à Câmara dos Deputados, devendo a CONTRATADA fornecer, instalar, configurar e testar as versões mais recentes dos softwares que compõem a solução de telefonia, incluindo o sistema operacional dos servidores.
- 8.3. Deverá ainda a CONTRATADA executar todas as medidas necessárias para sanar falhas de funcionamento e vulnerabilidade dos softwares.
- 8.4. Excluem-se dessa obrigação, as novas versões de softwares que caracterizem apenas ampliação de funcionalidades.

9. DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- 9.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamentos técnicos à equipe da Câmara dos Deputados sempre que houver:
 - 9.1.1. Atualizações significativas de software que impactem a operação do sistema.
 - 9.1.2. Mudanças na arquitetura ou processos de gestão do sistema de telefonia.
- 9.2. Os treinamentos devem ser realizados antes da implementação das mudanças em ambiente produtivo, com carga horária e conteúdo definidos em acordo com o Órgão Responsável.
- 9.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar manuais atualizados e materiais de referência em português, compatíveis com as versões dos sistemas em uso.



ANEXO N. 2 – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

1. Os indicadores de níveis de serviço serão definidos conforme a prioridade definida para cada tipo de serviço, conforme tabela abaixo:

Serviço	Prioridade	Situações
Telefonia	Urgente	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade completa de um ou mais servidores da solução• Falhas em que mais de 30% dos ramais da solução apresentam alguma degradação na utilização do serviço;• Indisponibilidade completa de rotas de entrada e saída
	Alta	<ul style="list-style-type: none">• Falhas em que 5% a 30% dos ramais da solução apresentam alguma degradação na utilização do serviço;• Falhas ou defeitos que afetem ramais que atendem a Autoridades (Presidência, Mesa Diretora, Lideranças, Comissões, Alta Administração da Câmara, Plenários) ou que afetem serviços críticos para o funcionamento da atividade parlamentar.• Indisponibilidade do sistema Unity Manager
	Média	<ul style="list-style-type: none">• Falhas em que 1% a 5% dos ramais da solução apresentam alguma degradação na utilização do serviço;• Indisponibilidade de até 30% dos troncos ativos
	Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Falhas em que menos de 1% dos ramais da solução apresentam alguma degradação na utilização do serviço;• Atividades de configuração de usuários, grupos de chamada e de captura, URAs, permissões de chamadas• Alterações na configuração de aprovisionamento dos aparelhos telefônicos• Demais falhas que afetam o serviço de telefonia
Comunicação Unificada	Alta	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade ou instabilidades no SBC ou Proxy WebRTC• Indisponibilidade do serviço de autenticação do softphone
	Média	<ul style="list-style-type: none">• Falhas em que mais de 30% dos usuários percebem alguma degradação na utilização do serviço;
	Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Demais falhas e/ou solicitações que afetem o serviço de comunicação unificada
Contact Center	Alta	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade total de um ou mais Contact Centers• Falhas sistêmicas que resultem em queda perceptível do nível de serviço ou de produtividade do Contact Center
	Média	<ul style="list-style-type: none">• Configuração de filas, usuários, grupos de agentes e supervisores• Correção de falhas em relatórios• Falhas na recuperação de gravações
	Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Demais serviços associados à configuração e/ou operação dos Contact Centers
Tarifação	Alta	<ul style="list-style-type: none">• Interrupção ou falhas no processo de tarifação• Interrupção do processo de geração ou coleta de bilhetes
	Média	<ul style="list-style-type: none">• Cadastro/atualização de planos de tarifação/contratos• Solicitações de reproprocessamento de bilhetes



Monitoramento		<ul style="list-style-type: none">• Correção de falhas ou inconsistências em relatórios de tarifação
	Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Solicitações de emissão/configuração de relatórios• Demais serviços associados à tarifação
	Alta	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade do sistema Monit
	Média	<ul style="list-style-type: none">• Falhas na coleta de informações de alarmes
	Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Configuração de alarmes• Correções em telas e gráficos de monitoramento

2. Os prazos máximos aceitos para atendimento são apresentados na tabela a seguir:

Serviço	Prioridade			
	Urgente ⁽¹⁾	Alta ⁽¹⁾	Média ⁽²⁾	Baixa ⁽²⁾
Telefonia	1h	2h	4h	6h
Comunicação Unificada	-	4h	6h	8h
Contact Centers	-	3h	6h	8h
Tarifação	-	4h	8h	12h
Monitoramento	-	6h	8h	14h

- (1) Para as atividades classificadas com prioridade Urgente e Alta, o quantitativo de horas corresponde a horas corridas. O prazo se inicia no momento da abertura do chamado, independente do horário em que ocorrer.
- (2) Para as atividades com criticidade média e baixa, os prazos serão computados apenas dentro do período de horário comercial (8h a 18h).



ANEXO N. 3 – DA PROTEÇÃO DE DADOS

1. A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152, de 16 de dezembro de 2020, assim como atenderão a suas respectivas atualizações e os padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às seguintes disposições:

- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á exclusivamente de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 e do artigo 23 da Lei n. 13.709, de 2018, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do **CONTRATO**, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Agência Nacional de Proteção de Dados;
- b) A **CONTRATADA** compromete-se a tratar todos os dados pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público, devendo observar requisitos e práticas de segurança da informação para garantir a confidencialidade dos dados pessoais, inclusive no seu armazenamento, transmissão ou compartilhamento;
- c) Caso seja necessário coletar dados pessoais não abrangidos pelo item 1 e não previamente informados pela **CONTRATANTE**, indispensáveis para o atendimento de eventual demanda específica decorrente do **CONTRATO**, a coleta deverá ser realizada mediante a prévia autorização do Encarregado de Proteção de Dados da Câmara dos Deputados, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela obtenção do consentimento dos titulares;
- d) Nas hipóteses em que a **CONTRATADA** (operadora), por força de suas atividades, tenha que repassar dados pessoais para tratamento de outra empresa/entidade (suboperadora), obtidos em razão deste contrato, deve obter autorização formal da **CONTRATANTE**, responsabilizando-se ambas (operadora e suboperadora) de forma solidária, na forma do art. 42, §1º, I da Lei n. 13.709, de 2018;
- e) As partes devem permitir aos titulares o acesso aos seus respectivos dados pessoais, bem como a promover alterações e cancelamentos e conceder informações quanto ao tratamento, quando solicitado expressamente;
- f) Não ocorrerá transferência da propriedade ou controle dos dados pessoais pela **CONTRATADA**, sendo que os dados eventualmente gerados, obtidos ou coletados na execução contratual serão de propriedade dos respectivos titulares, sendo vedado o compartilhamento ou a comercialização de quaisquer elementos de dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, exceto para o caso de dados anonimizados, mediante expressa e específica autorização do Controlador;



- g) As partes não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma parte à outra, caso o objeto do **CONTRATO** justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
- h) As partes informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições deste Termo, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou por determinação judicial; e garantindo a privacidade e a confidencialidade dos dados pessoais, mantendo controle rigoroso de acesso;
- i) A CONTRATADA deverá implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, coleta, registro, tratamento, preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação e de privacidade, bem como monitorar sua própria conformidade, de colaboradores, de prestadores de serviços e/ou de terceiros;
 - i.1) A CONTRATADA deverá, ainda, fornecer à CONTRATANTE, sempre que lhe seja solicitado, relatório de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente às operações de tratamento de dados pessoais que realizar, com análise e avaliação de riscos aos quais a Solução de TIC está exposta, bem como as medidas adotadas de salvaguarda e de mitigação de riscos, mormente em relação à proteção de dados pessoais, conforme metodologia indicada pela CONTRATANTE;
 - i.2) A CONTRATADA deverá apresentar outros relatórios, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, com informações como o “status” dos sistemas de processamento de dados pessoais, as medidas de segurança, o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança, a conformidade estabelecida com as medidas organizacionais, eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança, as ameaças percebidas à segurança e aos dados pessoais e as melhorias exigidas e/ou recomendadas;
- j) A **CONTRATANTE**, ou representantes por ela indicados, poderá acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade das obrigações de proteção de dados pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, podendo, ainda, notificar e fornecer informações, para atendimento em 48 (quarenta e oito) horas, sobre qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais ou contratuais relativas à proteção de dados pessoais, de qualquer violação de segurança ou de exposições/ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados pessoais, ou em período menor, se necessário, para atender a qualquer ordem judicial, de autoridade pública ou de regulador competente;
- k) A **CONTRATADA** corrigirá, completará, excluirá e/ou bloqueará os dados pessoais, quando solicitado pela **CONTRATANTE**, devendo,



ainda, comunicar sobre reclamações e solicitações dos titulares de dados pessoais;

- l) A **CONTRATADA** manterá registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como implementará medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação, transferência, difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente utilizado por ela (seja ele físico ou lógico) seja estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança, aos princípios gerais previstos na Lei n. 13.709, de 2018, e às demais normas regulamentares aplicáveis, para garantir, além da segurança, a confidencialidade e a integridade dos dados pessoais;
- m) A **CONTRATADA** deve informar à **CONTRATANTE** sobre qualquer incidente de segurança que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
- n) A operadora excluirá, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da Controladora ou dos titulares dos dados, ressalvadas determinações legais ou judiciais;
- o) Os peticionamentos relacionados ao tratamento de dados serão endereçados à Diretoria-Geral da Câmara dos Deputados para apreciação do Encarregado de Proteção de Dados, através do correio eletrônico dadospessoais@camara.leg.br, e serão atendidos dentro de prazo razoável;
- p) Encerrada a vigência do instrumento contratual ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos dados pessoais coletados no decorrer da execução contratual, bem como daqueles disponibilizados pela **CONTRATANTE**, e, em no máximo 30 (trinta) dias, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal, ou outra hipótese determinada pela Lei n. 13.709, de 2018;
- q) O tratamento dos dados coletados, somente quando autorizado pela Controladora, poderá ser conservado pelo período de 5 (cinco) anos após o término do **CONTRATO**, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei n. 13.709, de 2018;
- r) Os sistemas que servirão de base para o armazenamento dos dados pessoais coletados devem seguir o conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação na Câmara dos Deputados e, subsidiariamente, no que couber, no Governo Federal;
- s) Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Termo, a **CONTRATADA** é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da Lei n. 13.709, de 2018, pela **CONTRATADA**, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados,



parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome;

- t) Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste termo e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI, da Lei n. 13.709, de 2018;
- u) Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Termo.