

## **EDITAL**

**UASG: 928389**

**PREÂMBULO PARTE A**

**PREGÃO ELETRÔNICO N°.:02/PREVINI/26(PNCP 90202/2026)**

**PROCESSO N°.: 2025/12/1353**

**MODO DE DISPUTA: ABERTO COM DISPUTA**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO: PROPOSTA DE MENOR PREÇO**

**ELEMENTO DE DESPESA: 06.04.01**

**PROGRAMA DE TRABALHO: 3.3.90.39.11**

**FONTE DE RECURSO: RECURSOS PRÓPRIOS**

**PERÍODO DE PROPOSTA: DIAS 10 A 24 DE JULHO.**

**FASE DE LANCES: DIA 24 DE MAIO, ENTRE 10:15 e 11:15hrs.**

**OBJETO: O OBJETO DA PRESENTE É A CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL E ATENDIMENTO VIRTUAL INTEGRADO A PLATAFORMA MUNDIALMENTE CONHECIDA COMO WHATSAPP E SITE INSTITUCIONAL (WIDGET), PARA OS USUÁRIOS INTERNOS, EXTERNOS, COM MÓDULOS ESPECÍFICOS, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO, PARA O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVA IGUAÇU – PREVINI. CONFORME O PROCESSO N° 2025/12/1353.**

**PRAZO PARA EXECUÇÃO: A ENTREGA SERÁ REALIZADA DE ACORDO COM O CRONOGRAMA DE AQUISIÇÕES A SEREM DEFINIDAS EM TERMO DE REFERÊNCIA.**

**VALOR MÁXIMO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO: R\$ 51.327,13 (CINQUENTA E UM MIL TREZENTOS E VINTE E SETE REAIS E TREZE CENTAVOS).**

**Maurício Abranches Alves**

**Agente de Contratação**

**PREVINI**



**LICITAÇÃO - PREGÃO ELETRÔNICO nº 02/2026**

**(Processo Administrativo nº 2025/12/1353)**

**PERÍODO DE PRÉ-PROPOSTAS**

**DIAS 10/07/2026 A 24/07/2026.**

**PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS**

**SIM**

**OBS: havendo qualquer divergência entre os itens elencados no Termo de referência e o catálogo de itens do site compras.gov, o que prevalece é o estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA.**

**OBS2: Durante o pregão, todos os prazos estabelecidos pelo pregoeiro para respostas e procedimento sistêmicos, devem ser respeitados, sendo passível a desclassificação imediata do licitante.**

**SUMÁRIO**

- 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**
- 2. PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO ELETRÔNICO**
- 3. INGRESSO NA LICITAÇÃO E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL**
- 4. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**
- 5. HABILITAÇÃO**
- 6. DAS CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO**
- 7. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**
- 8. DA CONTRATAÇÃO, DA VIGÊNCIA, DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E DO PAGAMENTO**
- 9. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**
- 10. DAS SANÇÕES**
- 11. DISPOSIÇÕES GERAIS**



## PREÂMBULO

O Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Nova Iguaçu (PREVINI) – UASG 928389, por intermédio de seu Agente de Contratação **MAURÍCIO ABRANCHES ALVES** e Equipe de apoio **MONIQUE RIBEIRO SANCHES E BIANCA DE OLIVEIRA VIANNA**, designados pelas Portarias nº 002 de 8 de Janeiro de 2025 e 181 de 14 de maio de 2025, torna público, para conhecimento dos interessados, que estará realizando o Pregão Eletrônico nº 02/PREVINI/26, critério de julgamento **PROPOSTA DE MENOR PREÇO**, em conformidade com as disposições previstas no processo administrativo nº 2025/12/1353, e em observância as disposições da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 12.997 de 21 de SETEMBRO DE 2022 e suas alterações e o Decreto Municipal Nº 13.594 de 16 de maio de 2024, bem como as condições a seguir estabelecidas:

### 1-OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O presente processo visa a escolha da proposta de menor valor para a contratação por Licitação no modo Pregão Eletrônico para **A CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL E ATENDIMENTO VIRTUAL INTEGRADO A PLATAFORMA MUNDIALMENTE CONHECIDA COMO WHATSAPP E SITE INSTITUCIONAL (WIDGET), PARA OS USUÁRIOS INTERNOS, EXTERNOS, COM MÓDULOS ESPECÍFICOS, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO, PARA O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVA IGUAÇU – PREVINI. CONFORME O PROCESSO Nº 2025/12/1353**, com exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.1. A contratação será em grupo único, e a proposta deve ser apresentada conforme tabela constante abaixo:

ITENS	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	PREÇO	PRAZO DE EXECUÇÃO
TOTAL				

1.2. O critério de julgamento adotado será sobre a **Proposta de menor preço** para o PREVINI, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

### 2- PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO ELETRÔNICO

2.1. A participação no presente Pregão Eletrônico se dará mediante Sistema Eletrônico integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras.gov, disponível no endereço eletrônico <http://www.gov.br/compras>.

2.1.1. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

2.1.2. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.



2.2. Não poderão participar desta Licitação os fornecedores:

2.2.1. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.2.2. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.3. Que se enquadrem nas seguintes vedações:

- a) Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- b) Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- c) Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- d) Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação 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;
- e) Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- f) Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas as de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.2.3.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

2.2.3.2. Aplica-se o disposto na alínea "c" também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

2.3. Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem demonstrativo de atuação em regime cooperado, com repartição de receitas e despesas entre os cooperados e atendam ao art. 16 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.3.1. Em sendo permitida a participação de cooperativas, serão estendidas a elas benefícios previstos para as microempresas e empresas de pequeno porte quando elas atenderem ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007.

### **3- INGRESSO NA LICITAÇÃO E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA**

3.1 O ingresso do fornecedor na disputa se dará com o cadastramento de sua proposta, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do Edital, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema no canal disponibilizado pelo comprasgov, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos.

3.2.1. A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a contratada.



3.4. Nos valores propostos/serviços estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

3.4.1. Os preços ofertados na proposta final, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde á média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos 12 (doze) meses.

3.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

3.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, Projeto Básico ou Projeto Executivo, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas a perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

3.8. No cadastramento da proposta, o fornecedor deverá, também, assinalar "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, as seguintes declarações:

3.8.1. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

3.8.2. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus art. 42 a 49.

3.8.3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos.

3.8.4. Que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumido como firmes e verdadeiras.

3.8.5. Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.

3.8.6. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º XXXIII, da Constituição.

#### **4 - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO**

4.1. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, ela será desconsiderada.

4.2. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação.

4.3. Será desclassificada a proposta que:

4.3.1. Contiver vícios insanáveis.

4.3.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital ou em seus anexos.

4.3.4. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação.



4.3.5. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela administração.

4.3.6. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos

4.3.7. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços.

4.3.7.1. Quando for insuficiente para cobertura dos custos da contratação, apresente preço global ou unitário simbólicos, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da Licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

4.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preços, ou em caso da necessidade de esclarecimento complementar, poderá ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

4.4.1. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

4.4.2. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

4.4.3. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

4.5. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

4.6. Se a proposta for desclassificada, será examinada a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

4.7. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observando o disposto neste Edital.

## 5- HABILITAÇÃO

**5.1. O licitante anexará os documentos de habilitação após a fase de lances, na plataforma eletrônica no prazo de até 02 horas da convocação do agente de contratação, do pregoeiro ou da comissão, no campo (Documentos complementares PÓS DISPUTA).**

5.2. Esses documentos só estarão disponíveis aos participantes, após o encerramento da disputa da Licitação.

### 5.3 Habilitação Jurídica:

- a) Para Empresário Individual: Registro Comercial, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b) Para Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);



- c) Para Sociedade Cooperativa: Ata de fundação e Estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;
- d) Para Sociedades Cíveis: Ato Constitutivo, acompanhado de prova de diretoria em exercício;
- e) Para Sociedades Comerciais: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial (cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto licitado);
- f) Para Sociedades por Ações: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

5.3.1. Nas hipóteses das alíneas “e” e “f”, caso seja apresentado o Contrato Social, este deverá estar acompanhado de todas as alterações ou da respectiva consolidação;

5.3.2. Os documentos de habilitação referidos neste subitem deverão explicitar o objeto social, que deverá ser compatível com o objeto desta contratação, segundo a tabela de classificação do CNAE, a sede do participante e os responsáveis por sua administração que tenham poderes para assinar os documentos pelo participante.

#### **5.4. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:**

5.5. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

5.6. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional – CERTIDÃO CONJUNTA DE REGULARIDADE DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS;

5.7. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Estadual, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pelo Estado do domicílio ou sede do participante

– CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE DÉBITOS COM A FAZENDA ESTADUAL;

5.8. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Municipal, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com efeito de negativa, expedida pelo Município do domicílio ou sede do participante – CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE DÉBITOS COM A FAZENDA MUNICIPAL;

5.9. Prova de regularidade fiscal perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, mediante a apresentação de Certificado de Regularidade de Situação do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal– CEF – CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE DÉBITOS PARA COM O FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO – FGTS;



5.10. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pelos portais da Justiça do Trabalho (Tribunal Superior do Trabalho, Conselho Superior da Justiça do Trabalho e dos Tribunais Regionais do Trabalho), 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 – CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE DÉBITOS TRABALHISTAS;

5.11. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

5.12. Se o objeto referir-se a compra de bens, será exigida inscrição no cadastro de contribuinte estadual, se referir-se a prestação de serviços, será exigida inscrição municipal.

**5.13. Qualificação Econômico-Financeira:**

5.14. Certidão Negativa de Falência expedida pelo Cartório/Ofício Distribuidor da sede da pessoa jurídica a menos de 60 (sessenta) dias da data de recebimento dos envelopes, prevista no preâmbulo deste Edital, caso não haja menção quanto ao prazo de validade.

5.15. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

## **6 DAS CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO**

6.1. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome do fornecedor, dentro de seu prazo de validade e, preferencialmente, com o número do CNPJ e com o endereço respectivo.

6.2. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

6.2.1. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes à Certidão Negativa de Débitos e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

6.3. A documentação exigida deverá ser obrigatoriamente da empresa que lançará a Nota Fiscal/Fatura.

6.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, por ocasião da participação em contratações públicas, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.5. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade **fiscal e trabalhista**, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo prazo inicial corresponderá ao momento em que o participante for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a



regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

6.6. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 6.5., implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado à Administração convocar os participantes remanescentes, na ordem de classificação.

6.7. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.8. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.9. Será inabilitado o participante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste EDITAL.

6.10. Na hipótese de o participante não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

6.11. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o participante será habilitado.

## **7. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

7.1. Constatado o atendimento das exigências previstas no EDITAL, o fornecedor será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da contratação pelo próprio servidor responsável de Contratação, com a posterior homologação do resultado pela Autoridade Superior.

7.2. O CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do presente contrato, no Diário Oficial do Município de Nova Iguaçu, bem como no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), para fins de garantia à ampla publicidade, conforme artigo 94, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.3. A partir do ato de homologação, será fixado o início do prazo de convocação da proponente adjudicatária para assinar o Contrato, bem como para sua retirada na Diretoria de Licitações e Contratos, respeitada a validade de sua proposta.

## **8. DA CONTRATAÇÃO, DA VIGÊNCIA, DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E DO PAGAMENTO**

8.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

8.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de sua convocação, para assinar o Contrato ou prestar aceite em instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.



8.3. O prazo previsto para assinatura do contrato ou para o aceite em instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

8.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

8.5. A Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

8.6. O contratado se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Edital e seus anexos;

8.7. O contratado reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138, da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

8.8. O prazo de vigência da contratação será inicialmente de 60 (sessenta) meses, contados da data de sua assinatura, tendo eficácia legal após a publicação de seu extrato no Diário Oficial do Município, prorrogável na forma da lei, conforme previsão nos anexos a este EDITAL.

8.9. Na assinatura do contrato ou do aceite em instrumento equivalente, será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo fornecedor durante toda a vigência do contrato.

8.10. O pagamento será efetuado em até trinta dias, após o fornecimento dos serviços, com a apresentação da nota fiscal/fatura na Prefeitura Municipal, à vista do respectivo Termo de Recebimento dos serviços ou Recibo.

8.11. As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas ao Contratado e seu vencimento ocorrerá após sua reapresentação.

8.12. As notas fiscais deverão ser apresentadas no fornecimento dos serviços.

8.13. O pagamento será realizado mediante crédito em conta corrente em nome do Contratado.

8.14. Os custos das aquisições resultantes da presente contratação serão cobertos com recursos provenientes da(s) seguinte(s) Dotação(ões) Orçamentária(s):

<b>DESPESA</b>	<b>ELEMENTO</b>	<b>FONTE</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
3	3.3.90.39	000	Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica

8.15. Nenhum pagamento será efetuado ao Contratado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento dos preços ou correção monetária.



8.16. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do PREVINI, com CNPJ nº 03.450.083/0001/09, com as informações contidas na Nota de Empenho.

8.17. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de 01 (um) ano.

8.18. Após o interregno de 01 (um) ano da data da assinatura do contrato e mediante solicitação do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice IPCA/IBGE do período, e em sua falta, aplicar-se-á o índice fixado pelo Governo Federal, no período do reajuste, legalmente permitido à época, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, nos termos do §7º, do art. 25, da Lei nº 14.133/2021;

8.19. Local de entrega, prazo e fornecimento:

A prestação de serviços inerente ao objeto supracitado dar-se-á mensalmente de forma contínua, todos os dias da semana, e plantões aos finais de semana, caso necessário, que ocorrerão na sede da contratada continuamente, e quando solicitado pela administração. E demais suportes de imediato por e-mail, telefone, webconferência ou acesso remoto.

Do apoio remoto: A empresa disponibilizará durante toda a vigência do contrato, profissionais técnicos capacitados para a qualquer tempo, prestar esclarecimentos e dar o apoio administrativo aos técnicos do município nas dúvidas e demandas que surgirem.

## **9 – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

9.1. O cabimento de recurso em face da inabilitação ou da desclassificação do licitante está condicionado à imediata manifestação da intenção de recorrer pela parte interessada que deve ser feita em campo próprio do sistema, observado o prazo de 10 minutos a partir do comunicado remetido pelo Agente de Contratação ou Pregoeiro.

9.1.1. A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pela Agente de Contratação e sua falta importará na preclusão do direito.

9.2. As razões de recurso deverão ser apresentadas, em momento único, no prazo de 3 (três) dias úteis a contar da divulgação da ata de habilitação ou ata de julgamento das propostas, caso adotada a inversão de fases.

9.3. As contrarrazões deverão ser apresentadas no mesmo prazo do subitem anterior contado a partir da divulgação da interposição do recurso no sistema eletrônico.

9.4. A agente de Contratação poderá exercer juízo de reconsideração no prazo de 3 (três) dias úteis a contar do recebimento do recurso no sistema eletrônico. Caso não seja reconsiderada a decisão recorrida, o recurso deverá ser remetido à autoridade superior para a devida apreciação, observado o prazo de 10 (dez) dias úteis da remessa.

9.5. O recurso contra decisão da Agente de Contratação terá efeito suspensivo, de acordo com art. 168, da Lei Federal nº 14.133/2021.

9.6. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, devendo ser assegurado aos licitantes acessos a todos os documentos necessários à defesa de seus direitos.



## 10- DAS SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, quais sejam:

10.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

10.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

10.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

10.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

10.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

10.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

10.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

10.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a Licitação ou a execução do contrato;

10.1.9. Fraudar a Licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

10.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude e qualquer natureza;

10.1.11. 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 fornecedores, em qualquer momento da Licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

10.1.12. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

10.1.13. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto 2013.

10.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Advertência pela falta do subitem 10.1.1 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato ou documento equivalente, por qualquer das infrações dos subitens 10.1.1 a 10.1.12; aplicada de acordo com a gravidade da infração, exceto nos casos de rescisão por culpa do contratado. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 30% (trinta por cento);
- c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 10.1.2 a 10.1.7 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 10.1.8 a 10.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

10.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;



10.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

10.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

10.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

10.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

10.5. A aplicação das sanções previstas neste Edital, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

10.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

10.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

10.8. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

10.9. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Públicas Federais resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

10.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 14.133/21, e subsidiariamente ao Decreto Municipal nº 12.997/22.

## **11 - DISPOSIÇÕES GERAIS / IMPUGNAÇÕES**

11.1. O procedimento será divulgado no Compras.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado – SICAF, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

11.2. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

11.2.1. Republicar o presente Edital com uma nova data;

11.2.2. Valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

11.2.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

11.2.3. Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.



11.3. As providências dos subitens 11.2.1 e 11.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

11.4. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste neste Edital, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

11.5. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

11.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

11.7. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

11.8. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

11.9. As normas disciplinadoras deste Edital serão sempre interpretadas em favor da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

11.10. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

11.11. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

11.12. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

11.13. Os questionamentos e impugnações de quaisquer interessados ao ato convocatório, inclusive licitantes, serão recebidos até 3 (três) dias úteis antes da data agendada para abertura da sessão de julgamento, devendo ser protocolados no sistema eletrônico de compras ou encaminhados ao seguinte correio eletrônico: [cpl.previni@novaiguacu.rj.gov.br](mailto:cpl.previni@novaiguacu.rj.gov.br)

11.14. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

11.15. Os questionamentos e impugnações serão respondidos pelo Pregoeiro no sistema eletrônico de compras, dentro do prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da data de recebimento, observada como data limite o último dia útil anterior à data agendada para abertura da sessão de julgamento.

11.16. As respostas aos questionamentos e impugnações também deverão ser disponibilizadas no sítio eletrônico do PREVINI e no Portal Nacional de Contratações Públicas.

11.17. As retificações do edital, por iniciativa oficial ou provocadas por eventuais impugnações ou questionamentos, obrigarão a todos os licitantes, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

11.18. A reabertura do prazo importará na necessidade de publicação de novo aviso do edital no DOE-NI.

11.19. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:



ANEXO I – Termo de Referência.

ANEXO II – Minuta do Contrato.

Nova Iguaçu, 16 de abril de 2026.

Maurício Abranches Alves

Agente de Contratação

Matrícula 11/100.012-2

PREVINI



## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para fornecimento de **Plataforma de comunicação digital e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp e site institucional(widget), para os usuários internos, externos, com módulos específicos, incluindo implantação, suporte e manutenção**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

Item	Descrição do Produto/Serviço	SERV.	CATSER
1	Serviço de Implantação e treinamento da Solução completa de atendimento de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat	1	26077
2	Licença mensal de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat com fornecimento de número de WhatsApp exclusivo.	60	26077
3	Pacote mensal de mensagens acumulativa: 2.000 disparos/mês, sendo 900 mensagens de utilidade via WhatsApp, 600 mensagens institucionais via WhatsApp, 300 SMS, 100 ligações automatizadas e 100 e-mails, com conversas receptivas ilimitadas iniciadas pelo usuário	60	26077

1.1 O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, uma vez que o padrão de desempenho e qualidade pode ser objetivamente definido pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do inc. XIII do art. 6º da Lei 14.133, de 2021.

1.2 O prazo de vigência da contratação é de 60 (Sessenta) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período, por interesse das partes, na forma da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

#### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

##### Requisitos de Negócio da Solução

A contratação visa atender à necessidade institucional de **modernizar o atendimento digital** e ampliar os canais de comunicação com o público-alvo (servidores ativos, aposentados e pensionistas), promovendo **acessibilidade, eficiência e disponibilidade contínua de serviços**.

A solução deverá permitir o **autosserviço e o atendimento automatizado** por meio de **assistente virtual com inteligência artificial generativa**, acessível tanto pelo **site**



**institucional** quanto pelo **WhatsApp oficial**, oferecendo integração com os sistemas internos do órgão sempre que tecnicamente viável.

Entre os objetivos de negócio destacam-se:

- Reduzir a dependência de atendimentos presenciais e telefônicos para demandas repetitivas;
- Aumentar a disponibilidade do atendimento, oferecendo serviço contínuo (24x7);
- Padronizar e qualificar as respostas aos usuários, aprimorando a experiência do atendimento;
- Fornecer indicadores objetivos e mensuráveis para gestão e fiscalização contratual, em conformidade com a **Nota Técnica nº 8/2024 do TCE-RJ**;
- Promover a transformação digital institucional, em alinhamento com o **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)** vigente.

Os requisitos de negócio aqui apresentados serão complementados e detalhados tecnicamente no Termo de Referência, para subsidiar a especificação funcional e operacional da solução.

### Requisitos Legais da Solução

A solução deverá observar integralmente os dispositivos e princípios previstos na legislação e normas aplicáveis à Administração Pública, especialmente:

- **Lei Federal nº 14.133/2021** – nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- **Lei Complementar nº 123/2006** – tratamento diferenciado às micro e pequenas empresas;
- **Decreto Federal nº 8.538/2015** – regulamenta o tratamento favorecido às MPEs nas contratações públicas;
- **IN SEGES/ME nº 81/2022** – estabelece diretrizes para elaboração de Termos de Referência;
- **IN SEGES/ME nº 94/2022** – dispõe sobre contratações de soluções de TIC;
- **Nota Técnica TCE-RJ nº 8/2024** – que orienta a definição de indicadores de desempenho (SLAs) e métricas de resultados para contratações de TI;
  - **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020** – boas práticas de gestão e qualidade de serviços de TI;
  - **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)** – proteção de dados pessoais e segurança da informação;

#### 1.2.1.1. Requisitos Gerais da Solução

A solução deverá atender aos seguintes requisitos gerais mínimos:

- **Aderência técnica e conformidade com boas práticas de mercado**, com arquitetura segura, escalável e de alta disponibilidade (mínimo 99,9%);
- **Observância aos princípios da Administração Pública**: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e economicidade;
- **Adoção de tecnologias sustentáveis**, priorizando soluções em nuvem que reduzam o consumo energético e a necessidade de infraestrutura física local;
- **Compatibilidade e integração com os sistemas corporativos existentes**, evitando dependência tecnológica exclusiva (vendedor lock-in);
- **Garantia de sigilo e proteção de dados pessoais**, conforme os preceitos da LGPD e boas práticas de segurança cibernética;



- **Disponibilidade de suporte técnico contínuo**, com atendimento remoto e presencial conforme o nível de criticidade;
- **Previsão de manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa**, assegurando a atualização tecnológica e o desempenho da solução;
- **Capacitação dos usuários e administradores**, com treinamentos presenciais e on-line (EAD);
- **Monitoramento de desempenho e indicadores de qualidade**, conforme SLAs definidos no contrato;
- **Transparência e rastreabilidade**, com registro detalhado das operações, acessos e transações.

#### 1.2.1.2. **Resumo Técnico dos Requisitos da Solução**

A solução a ser contratada deverá contemplar os seguintes aspectos técnicos integrados:

- **Implantação da Solução:** instalação e configuração inicial em ambiente seguro de **data center em nuvem**, criação de fluxos de atendimento, cadastros de usuários, perfis e parâmetros operacionais;
- **Treinamento e Capacitação:** realização de treinamentos teórico-práticos presenciais e online (EAD), destinados a administradores, equipe técnica e usuários finais, incluindo manuais atualizados e certificação de participação;
- **Suporte Técnico e Operação Assistida:** fornecimento de suporte remoto e presencial durante toda a vigência contratual, com prazos de atendimento definidos por níveis de prioridade (alta, média e baixa);
- **Serviços de Data Center:** infraestrutura hospedada em nuvem com redundância de energia, conectividade e segurança física e lógica, backup automático, replicação de dados e monitoramento contínuo (NOC);
- **Atendimento por Inteligência Artificial Generativa:** uso de tecnologia cognitiva baseada em linguagem natural, com aprendizado de máquina contínuo e capacidade de criar respostas automáticas contextualizadas, em conformidade com as regras definidas pelo órgão;
- **Atendimento Multicanal e Online:** operação simultânea por **site institucional, WhatsApp oficial e demais canais digitais**, com integração à API oficial do Meta (Facebook/WhatsApp Business), envio de notificações e mensagens de voz personalizadas;
- **Gestão de Atendimentos:** dashboards e relatórios analíticos contendo métricas de desempenho, tempo médio de atendimento, volume de solicitações, satisfação do usuário e níveis de serviço (SLAs);
- **Integrações com Sistemas Corporativos:** integração sob demanda via **API REST**, permitindo acesso a dados dos sistemas de gestão do órgão (previdenciário, recursos humanos, ouvidoria, protocolo etc.), assegurando interoperabilidade e segurança;
- **Segurança e Conformidade:** controle de acessos, logs de auditoria, autenticação de usuários, criptografia de dados e conformidade com a **LGPD**;
- **Evolutividade e Sustentabilidade:** arquitetura modular que permita expansão de funcionalidades e incorporação de novos canais ou serviços, sem impacto na operação contínua.

### 3. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

3.1 Criação de assistentes virtuais com inteligência artificial generativa para atendimento.



- 3.2 Plataforma de comunicação e gestão de atendimento;
- 3.3 Gestão de relacionamento com o servidor;
- 3.4 Treinamento de toda plataforma para servidores do setor de atendimento e gestão;
- 3.5 Fornecimento de serviços de licenciamento, suporte técnico, manutenção e atualização de softwares.

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1 Requisitos funcionais e não funcionais:

item	Descrição
<b><u>REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS</u></b>	
1	Possuir alta disponibilidade: Sistema resistente a falhas de hardware e software, cujo objetivo é manter os serviços disponibilizados o máximo de tempo possível. Com essa solução, espera-se atingir disponibilidade de 99,9%
2	Possuir escalabilidade: Característica que indica a capacidade de crescer atendendo às demandas sem perder as qualidades que lhe agregam valor
3	Possuir confiabilidade: Capacidade do sistema de realizar e manter seu funcionamento em circunstâncias de rotina, bem como em circunstâncias hostis e inesperadas
4	Possuir desempenho: Performance esperada em um sistema de computação para respostas de seus sistemas
5	Gerenciamento centralizado: Possibilidade de gerenciar todos os equipamentos de forma centralizada, possibilitando um maior controle do ambiente
6	Nível de segurança: Ser uma solução robusta, atualizada e com gerenciamento, está se torna bem mais protegida contra tentativas de invasões e ataques à rede corporativa
7	Fornecimento de licenças para uso de software no modelo de contratação de software as a service (SaaS)
8	Implantação de sistemas consiste em: serviços de instalação, configurações, testes, implantação, operação assistida, treinamento, disponibilização dos sistemas
9	Instalação/conversão e o aproveitamento de todos dados cadastrais e informações dos sistemas legados são de responsabilidade da empresa proponente, com a disponibilização do mesmo pelo contratante para uso
10	Disponibilizar técnico especializado, durante o período de vigência contratual, que prestarão serviços de suporte remoto ou através de visita agendada de segunda à sexta-feira do horário das 09:00 às 18:00 horas, sob o título de "operação assistida" que consiste em disponibilização de equipe técnica para acompanhamento dos serviços de todos os serviços contratados Em caso necessário, a contratante poderá solicitar visita técnica nas dependências da contratante



11	O ambiente computacional a ser fornecido pela contratada, poderá ser próprio ou de terceiro e deverá ser configurado com recursos de servidores de banco de dados, servidores de aplicativos, servidores de firewall e segurança junto com a disponibilização dos sistemas
12	O treinamento deverá ser realizado dentro do período denominado "implantação" em carga mínima de 4 (quatro) horas/aula, com limites de 10 (dez) usuários por turma, até que sejam contemplados todos os usuários previstos
13	Disponibilizar treinamentos online ou formato (EAD) dentro da própria plataforma
14	Os treinamentos serão realizados no período de implantação deverão ocorrer nas dependências da contratante ou de forma online com anuência da contratante
15	A futura contratada deverá fornecer serviços de manutenção corretiva, preventiva e adaptativa (legislação vigente)
16	Todas as informações obtidas pela contratada quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes e empregados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados
17	Todas as informações, imagens e documentos manuseados e utilizados são de propriedade do órgão, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela contratada sem expressa autorização da contratante
18	Os profissionais da contratada que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado para as tarefas que lhe serão confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder criminalmente pelos atos e pelos fatos decorrentes deste ilícito
19	Cada profissional a serviço da contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional da contratante não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas
20	Todo conhecimento adquirido e todas as atividades desenvolvidas devem ser registradas A contratada deve zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido relativo a serviços em andamento ou finalizados
21	Os serviços online deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias por semana
<b><u>INFRAESTRUTURA EM NUVEM</u></b>	
22	O Datacenter deverá ter estrutura física própria dedicada ao serviço de hospedagem, de modo a garantir um ambiente seguro e controlado



23	O Datacenter deve estar conectado a mais de dois backbones IP's distintos, e ser um AS (Autonomous System)
24	Ter instalado piso elevado e sistema de cabeamento estruturado em níveis distintos para cabos elétricos e de dados
25	Possuir sistema de segurança, climatização, quadros de distribuição elétrica, suprimento ininterrupto de energia elétrica, proteção contra descargas atmosféricas, e aterramento
26	Possuir ambientes definidos para computadores, sistemas de armazenamento, rede, administração predial, NOC, e sala dedicada para a CONTRATANTE
27	Deverá possuir o backbone interno Datacenter com capacidade de comutação de pacotes, no mínimo de 150 Gbps de throughput
28	Permitir ser construída uma rede local logicamente isolada para a CONTRATANTE dentro do Datacenter Esta construção deverá ser feita através de VLANs configuradas sobre switches redundantes, permitindo a construção de múltiplos segmentos lógicos de rede para acomodar as tecnologias necessárias para aplicativos, backup de dados, monitoramento e gestão remota de aplicações da CONTRATADA
29	Possuir roteadores com conectividade em LAN e WAN, aderente aos padrões IEEE 802, supressão de pacotes de broadcast e multicast, protocolo TCP/IP, suporte a tecnologia de roteamento dinâmico OSPF e BGPv4, recursos para segurança e gerenciamento, fontes e ventiladores redundantes
30	Possuir switches L3/4 Ethernet 10 Gbps gerenciados, aderente aos padrões IEEE 802 com suporte as tecnologias Tag Vlan, SNMP, Etherchannel e com controle de acesso via ACL
31	Implementar um gerenciamento dinâmico e otimizado dos múltiplos canais de comunicação, assegurando desempenho e disponibilidade no acesso
32	Disponibilizar, com redundância, toda a comunicação de dados entre o Datacenter a Internet disponibilizando banda dedicada e garantida de 100 (Cem) Mbps à CONTRATANTE
33	Possuir conexões redundantes, responsáveis pelo tráfego interno do Datacenter, facilitando o monitoramento e administração em diferentes pontos
34	Ter capacidade de assumir uma imediata expansão no tráfego para acesso aos aplicativos da CONTRATANTE de até 25 % (vinte e cinco por cento)
35	Possuir sistema de cabeamento estruturado categoria 6, gerenciado, construído sob piso elevado e organizado por tipo
36	Deverá ser disponibilizada uma rede física específica para backup, totalmente independente da rede



	de dados, evitando-se que o tráfego de backup afete a operação normal dos aplicativos
37	O Datacenter deverá fornecer solução de Firewall em alta disponibilidade (cluster), em modo ativo/ativo, com funções de capacidade de firewall corporativo, sistema de prevenção de intrusão (IPS) e controle de aplicação
38	A solução de firewall deve possuir capacidade de entender o tráfego das aplicações que passam por ele, e possibilitar adoção de contramedidas em tráfegos (exploits) que exploram vulnerabilidades, sobre pacotes de rede maliciosos, e proteção contra DoS (Ataque de Negação de Serviço – Denial of Service) e DDoS (Ataque Distribuído de Negação de Serviço - Distributed Denial of Service)
39	Possibilidade de configuração até 100 (CEM) regras exclusivas para a Contratante, através de solicitação por chamado técnico
40	Possuir metodologia para classificação e controle de ativos e de acessos ao ambiente do Datacenter
41	Acondicionar equipamentos e mídias geradas no ambiente do Datacenter, livres de riscos físicos
42	Manter sempre disponíveis pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela vigilância dos ambientes interno e externo, segurança de acesso ao prédio e controle de entrada e saída de funcionários, clientes e equipamentos
43	Possuir rígido controle de acessos aos equipamentos do Datacenter, por pessoas credenciadas, inclusive da CONTRATANTE
44	Disponibilizar mecanismos efetivos de controle de entrada e saída de pessoas, que acessam e fazem uso do Datacenter, com leitores biométricos, cartões magnéticos, ou outro tipo de identificação compatível
45	Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida para o Datacenter, o divide em regiões com níveis de restrição diferenciados
46	Utilizar sistema interno de CFTV, que viabilizem o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter e cujas imagens possam recuperadas
47	Disponibilizar relatórios de visitas ao Datacenter por representantes da CONTRATANTE
48	Possuir sistema de energia com circuitos redundantes
49	Garantir total independência no suprimento de energia elétrica para a eventualidade de falta prolongada na rede da concessionária local
50	Possuir sistema redundante de no-breaks - UPSs para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador
51	Possuir solução de grupo motor-gerador (GMG), independente, com acionamento automático na



	eventualidade de interrupção no fornecimento de energia e com testes semanais de funcionamento
52	O grupo gerador deverá possuir reserva de combustível suficiente para mais de 36 horas de operação contínua
53	Garantir alimentação elétrica em circuitos independentes para as salas de computadores do Datacenter e áreas administrativas
54	Possuir os componentes necessários para garantir autonomia plena de energia elétrica para o Datacenter em regime de tempo integral
55	Deverá possuir régua de alimentação redundantes por rack
56	Possuir sistema de climatização monitorada e contingenciada, garantindo assim o condicionamento térmico do ambiente conforme as normas EIA TIA 942
57	O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N + 1
58	Fornecer os componentes necessários para garantir o controle da temperatura do ambiente ideal e constante
59	O sistema de detecção e combate a incêndios deve abranger as áreas físicas de ativos de rede e computadores, incluindo espaço abaixo do piso elevado
60	Deve possuir dispositivos de detecção por detectores de fumaça, instalados de forma cruzada, no teto e abaixo do piso elevado
61	Possuir também dispositivos tradicionais de combate a incêndio como: extintores manuais e hidrantes
62	Possuir mecanismos automáticos de extinção de fogo por agentes gasosos não poluentes do tipo FM-200, com ação baseada na quebra de moléculas de oxigênio, que não danifiquem os equipamentos eletroeletrônicos e sejam inertes e não tóxicos aos seres humanos
63	Possuir os componentes de segurança necessários para garantir a preservação dos dados em casos de incêndio e execução de plano de recuperação de catástrofes
64	Possuir sistema de alarme monitorado em tempo integral
65	A CONTRATADA deverá fornecer estrutura de servidor virtual, com conectividade de rede independente entre eles, para instalar os aplicativos e bases de dados da CONTRATANTE
66	Todos os servidores deverão ter seus relógios sincronizados por uma solução de hardware e software que reflita a hora oficial do Brasil
67	Os servidores deverão ser escaláveis e de alta disponibilidade para execução dos aplicativos e bancos de dados



68	O servidor que compõe a infraestrutura de virtualização deverá ter administração remota, redundância em seus itens principais como: placas de comunicação com a rede e com o sistema de armazenamento, fontes e ventiladores
69	Os servidores propostos deverão consolidar os ambientes operacionais existentes na CONTRATANTE e suportar as versões mais recentes disponíveis no mercado, manter a compatibilidade binária dos aplicativos e ser homologados pelos fabricantes e desenvolvedores dos respectivos sistemas operacionais
70	A Contratada deverá disponibilizar ambiente de alta disponibilidade composto de no mínimo 01 (um) servidor, contendo a seguinte especificação mínima: 8 (oito) vCPUs, 16GB de memória 4GB de memória SWAP (hum) vDisco 64GB para Sistema Operacional vDisco 100GB para Dados Sistema Operacional Software de Antivírus Tráfego de rede ilimitada
71	A CONTRATADA deverá disponibilizar, em quantidade compatível ao item “REQUISITOS DE SERVIDORES VIRTUAIS” deste termo, as licenças de Sistema Operacional e Banco de Dados
72	A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços especializados de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação composto de atividades de operação, suporte e administração dos serviços de Datacenter em horário comercial e tem por objetivo garantir a alta disponibilidade dos aplicativos para a CONTRATANTE
73	Instalar e configurar o ambiente de hardware e software com garantia de interação e interoperabilidade, para instalação dos aplicativos da CONTRATANTE
74	Executar rotinas de operação pré-estabelecidas, tais como:
75	Recebimento de alarmes gerados pelos sistemas e tomada de ação conforme nível de prioridade: acionamento de manutenção, suporte, procedimentos de recuperação e notificação da CONTRATANTE
76	Atualizar e testar versões dos softwares em ambiente próprio para homologação
77	Aplicar as correções recomendadas pelos fabricantes dos softwares, em, no máximo, 30 dias após a sua disponibilização no mercado e de acordo com a CONTRATANTE
78	Aplicar as correções nos aplicativos de acordo com os procedimentos relacionados e autorizados pelo Gestor do Contrato na CONTRATANTE
79	Executar serviços especiais propostos pela CONTRATANTE através de comunicação específica Estes serviços são compostos por atividades que deverão ser executados em ambiente de testes do Datacenter, de forma a não prejudicar a disponibilidade dos serviços de produção
80	Prover backup das bases de dados de log de servidores, softwares de monitoramento, segurança e banco de dados



81	Monitorar, em tempo real, os serviços de TI, relativos aos serviços da CONTRATANTE, com equipe e softwares específicos em ambiente de gerenciamento centralizado – NOC
82	Monitorar o desempenho e a qualidade de serviços prestados a partir de ferramentas de monitoramento e descrição da aplicação, limitadas às características das aplicações
83	Gerenciar o ambiente de consolidação e virtualização de servidores e sistemas de armazenamento, considerando, principalmente: consumo de energia, balanceamento de carga, criação de VLANs, os elementos compartilhados e os itens de segurança
84	Fazer análise preditiva do impacto que as falhas e mudanças podem causar a prestação de serviços, garantindo a estabilidade do ambiente e a continuidade da execução dos aplicativos da CONTRATANTE
85	A CONTRATADA deverá prover backup em Storage local, separado do ambiente de Produção, das áreas especificadas pela CONTRATANTE
86	A CONTRATADA deverá prover replicação do backup para Storage Local instalado em segundo DATACENTER, a fim de preservar ainda mais a segurança e a disponibilidade dos dados
87	A CONTRATANTE deverá determinar os diretórios de cada servidor que serão abrangidos pelo Backup, bem como a política de retenção e janela de data/hora para execução da rotina
88	A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 TB de área total em mídia para backup, para fins de Data Banking Deverá ainda, o Datacenter disponibilizado para esta finalidade estar distante em raio mínimo de 6km do Datacenter Principal
89	A administração das rotinas de backup, bem como sua consistência, testes e execução é de total responsabilidade da CONTRATANTE
<b><u>LICENCIAMENTO DE SOFTWARE</u></b>	
90	A aquisição da licença de direito para uso do Software da solução completa
91	Nas hipóteses de término da vigência do contrato ou sua rescisão por qualquer motivo, o módulo ficará disponível com a opção "CONSULTA", ou seja, terá o uso para produção bloqueado, mantendo o acesso de leitura a todas as funcionalidades de todos os módulos, durante prazo máximo de 3 (três) meses.
92	Ainda, nas hipóteses de término da vigência do contrato ou sua rescisão por qualquer motivo, a contratada deverá fornecer backup completo do banco de dados em formato TXT, em até 60 dias após o encerramento das atividades.
93	O envio dos dados ocorrerá através de Protocolo de Transferência de Arquivos – FTP, a ser disponibilizado pela Contratante, ou, outra forma mais adequada, de forma a garantir a segurança



	digital dos dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.
94	Licenciamento do aplicativo e sistemas, os quais deverão atender as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência;
95	A licença para uso do Software (Sistema) deverá sempre manter os programas com as últimas atualizações no Contratante.
<b><u>IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO</u></b>	
96	Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
97	Configuração dos canais de atendimento conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
98	Criação das contas de administradores e supervisores;
99	Criação dos grupos de atendimento;
100	Criação dos atendentes;
101	Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
102	Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
103	Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:
104	Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
105	Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
106	Criação de número de exclusivo por setores;
107	Coleta de dados (informações gerais) e implementação na solução.
108	Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a solução fornecida;
109	Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;
110	Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da solução, bem como na operação e administração da



	solução fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a solução;
111	O treinamento deverá ter carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesesseis) pessoas a critério da CONTRATANTE;
112	Ao término de cada turma, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;
113	O treinamento deverá habilitar abordar os seguintes temas: Fundamentos da solução, Visão geral dos conceitos e definições do projeto.
114	Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;
115	Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;
116	Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.
117	Apos o treinamento presencial para usuário final, também poderá haver treinamentos via web (não presencial).
<b><u>SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO OFERTADA</u></b>	
118	Os serviços de suporte técnico devem ser fornecidos durante a vigência contratual para toda a solução implantada
119	Deverá disponibilizar um número de telefone e/ou e-mail e/ou sistema de abertura de tickets que possibilite o atendimento em horário comercial para abertura de chamados de suporte e manutenção
120	Atender em até 1 hora, ocorrências classificadas como prioridade ALTA que caracterize a indisponibilidade dos serviços, a contar da abertura do chamado técnico, devendo ao menos aplicar uma solução de contorno a fim de restabelecer o funcionamento e posteriormente aplicar uma solução definitiva
121	Atender em até 2 horas, ocorrências classificadas como prioridade Média, que caracterize ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los, a contar da abertura do chamado técnico
122	Atender em até 4 horas, ocorrências classificadas como prioridade Baixa, que caracterize ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços
<b><u>SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA</u></b>	



123	Fornecer serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas (Softprevi) da CONTRATANTE.
124	Os serviços informado no item 123 não terá custos financeiros para a CONTRATANTE.
125	Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos/externos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada.
126	As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST.
127	Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança deverão ser disponibilizadas pela CONTRATANTE.
128	A solicitação deverá ser efetuada mediante ordem de serviço enviada a contratada.
129	A contratada não deverá cobrar consumo de horas.
<b><u>ASSISTENTE VIRTUAL</u></b>	
130	Criação e implementação de um assistente virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no ambiente exclusivo em sua base de conhecimento, sem a interferência humana
131	Permitir acompanhamento online das conversas pelo gestor, com visualização por canais de atendimento
132	Permitir criar um link (widget) Chatbot no site institucional da Contratante
133	Permitir o uso de "linguagem natural ou coloquial", em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo, além disso, permitir que o assistente virtual interprete textos e áudios, inclusive podendo responder por áudio e texto
134	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas pré-estabelecidas para melhor entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas
135	Utilizar inteligência artificial generativa para criação de mensagens (Perguntas e respostas)
136	Não é permitido criar manualmente as perguntas e respostas, a inteligência artificial deverá ser capaz de criar toda a estrutura de perguntas e respostas de forma estrutural, possibilitando treinamento de assuntos pertinentes a Contratante
137	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado



	de máquina
138	Permitir integração com os sistemas da contratante, para disponibilização de serviços de forma autônoma, sem a necessidade de interação humana, buscando esclarecer dúvidas a respeito de diversos serviços e informações institucionais, conforme script de atendimento definido previamente, sendo considerado customização
139	Permitir o registro de número de atendimento (protocolo) ao abrir uma solicitação, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n 13.709/2018)
140	Durante o atendimento via inteligência artificial, permitir cadastrar um atendimento e registrar em formato de registro de demanda
141	Permitir cadastrar atendimentos de acordos com tipos pré-definidos
142	Permitir o registro de solicitação de forma georreferenciada
143	Ao cadastrar uma solicitação, deverão ser solicitados nos seguintes campos mínimos: Nome, telefone, endereço, descrição e fotos/vídeos/documentos
144	As solicitações registradas, deverão ser apresentadas através de mapas dinâmicos definidos
145	Possuir Dashboards para que o gestor possa acompanhar os indicadores de atendimentos (quantidade de atendimentos, Tipos de atendimentos, Quantidades de ordens de serviços)
146	Permitir cadastrar os assuntos pertinentes que sirva de balizador para a inteligência artificial
147	Caso na conversa, seja solicitado a interação de um humano, a inteligência artificial deve ser capaz de encaminhar o atendimento para um atendente virtual (humano)
148	Durante a conversa, a inteligência artificial deve permitir o recebimento de fotos/vídeos/documentos para registro de atendimento e guarde informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)
149	Durante a conversa, a inteligência artificial deverá ser capaz após o recebimento de fotos/vídeos/documentos para registro de atendimento, identificar se o conteúdo é inapropriado (conteúdo adulto, racismo, violência, etc.) e guarde informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)
150	Serviço de disparo de notificações por meio das regras oficiais do Facebook/Meta de acordo com o status das solicitações (Aberto, em andamento, concluído)
151	Permitir intervenção humana a qualquer momento durante as conversas com a inteligência artificial
152	A solução deverá permitir criar estruturação de informações de forma autônoma para cada perfil de atendimento, baseados em conteúdos internos (Contratante) e dados públicos de forma cognitiva



153	O sistema deverá possuir gestão de métricas em relação aos atendimentos (quantidade de demandas, por tipo de demanda, por localização, etc)
154	O sistema deverá permitir cadastrar status da movimentação do atendimento e emitir alertas em todas as fases até a sua conclusão
155	Permitir transformar grande volume de arquivos (textos, site) em textos pesquisáveis através dos canais de comunicação
156	Permitir consultas de dados em diversos formatos de banco de dados
157	Permitir que o conteúdo do site instrucional possa ser transformado em conteúdo pesquisável e disponibilizado através de perguntas e respostas de forma cognitiva e contextualizada
158	Possibilitar dentro da plataforma, a criação de assistente virtuais com conteúdos exclusivos
159	Permitir a personalização das mensagens e serviços de cada menu e demais configurações
160	Apresentar no início do atendimento, política de privacidade e termo de uso
<b>FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO ONLINE</b>	
161	Permitir que durante a conversa, seja solicitado atendimento por um humano e inteligência artificial deverá ser capaz de direcionar para um atendente virtual(humano)
162	Disponibilização de métricas de gestão dos atendimentos (comparativos de atendimento, avaliação do atendimento)
163	Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, totais por canais, grupo de agentes
164	Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores da Contrante (atendimento humanizado)
165	Cada operador deve ter um usuário único (login/senha)
166	Possibilitar que o backup das mensagens seja feito a qualquer momento para armazenamento interno, com capacidade de download do histórico
167	Permitir que o atendimento possa ser efetuado por setores
168	Permitir a criação de menu e submenus de atendimento
169	Avaliação de atendimento, ao final do atendimento humanizado é possível que o cliente avalie o atendimento do atendente, criando estatísticas



170	A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os atendentes
171	Plataforma disponibilizada para o colaborador, com compatibilidade para atendimento multiplataforma
172	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento
173	Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma
174	Disponibilizar mecanismo de segurança das informações, e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados
175	Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão
176	Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento
177	Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos, de forma online
178	Permitir que a finalização do atendimento seja de forma manual pelo operador/atendente, ou por tempo de expiração a ser definido pelo contratante
179	Permitir que o atendente visualize a sua fila de espera, podendo o atendente operar com mais de um atendimento simultaneamente
180	Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso na plataforma de atendimento
181	Permitir que atendentes podem atender há um único setor ou a vários
182	Deve permitir que o administrador possa alterar a senha do atendente na interface de administração
183	Deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido (ex: 1) Aposentado. 2) Pensionista. 3) falar com um atendente)
184	Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades
185	Possuir a seleção sobre os agentes que poderão ser cadastrados nos grupos/departamentos de atendimento
186	Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao público, sobre a impossibilidade de atendimento humano, caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, etc)
187	Deverá possuir usuário com privilégio para acessar métricas de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes



188	Possui medição de quantidade de visitantes online
189	Como parte da solução a contratada deverá fornecer os números do WhatsApp para funcionar de forma oficial
190	Permitir a criação de disparos de mensagens em massa personalizadas via sms, e-mail e WhatsApp
191	Permitir disparo mensagens de voz (ligações automatizadas) baseadas em mensagens pré-definidas e registrando o status das ligações
192	O sistema deverá permitir o disparo através de carga de dados de fontes externas (csv) fornecidos pela Contratada, com os campos mínimos: nome, telefone e e-mail
193	O mesmo número que disparar as mensagens, deverá necessariamente estar conectado com o assistente virtual para que ele possa responder as dúvidas e solicitações do contato efetuado
194	O disparo de mensagens via WhatsApp deverá necessariamente usar a API oficial do Meta
195	Caso o cidadão decida ligar para o número que disparou a mensagem de voz, a plataforma deverá responder com mensagens de voz pré-definidas pela Contratante
196	O cidadão deverá ter a possibilidade de não receber mais mensagens. A contratada deverá fornecer ferramenta de "unsubscribe"
197	Permitir que os disparos de mensagens/ligações tenham data de início e término
198	Permitir o envio de anexos no momento da criação da automatização de mensagens por WhatsApp/ e-mail
199	Possuir métricas de acompanhamento dos disparos por tipo (SMS, WhatsApp, ligações, e-mail)
200	Possuir funcionalidade de ativar e desativar disparos de uma campanha
201	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento
202	A ferramenta deverá possuir mecanismos de validação dos dados dos contatos para a realização dos disparos
203	Possuir configuração de disparos de mensagens em dias e horários personalizados, especificados pelo contratante
204	Possuir estruturação de configuração de cadastro de níveis de acesso e perfis de usuários
205	Funcionalidade de Prova de Vida por Videochamada: Possuir funcionalidade que permita a verificação de prova de vida do beneficiário por meio de videochamada agendada, sem necessidade de deslocamento. Todo o fluxo — do agendamento à emissão do resultado — deve ocorrer de forma digital e integrada



206	Agendamento via IA (WhatsApp): Permitir o envio de mensagem automática com oferta de datas e horários disponíveis. O beneficiário poderá escolher o melhor horário por meio de interação via mensagem, sem necessidade de ligação ou comparecimento presencial
207	Criação da sala de vídeo: No momento do agendamento ou minutos antes do horário previsto, a plataforma deverá permitir o envio do link da videochamada ao beneficiário (via WhatsApp) e ao avaliador (via WhatsApp ou e-mail)
208	Sala de vídeo: Ambas as partes acessam o link e ingressam na sala virtual. O sistema deverá permitir que o avaliador confirme a identidade do beneficiário, podendo solicitar a apresentação de documento oficial com foto. A interface deverá ser customizável conforme a identidade visual do município.
209	Registro do atendimento: Ao final da videochamada, o avaliador deverá registrar o parecer, com as opções: Aprovado, reprovado ou reagendar. O sistema deverá atualizar automaticamente o status do atendimento e, opcionalmente, permitir a gravação da sessão como evidência.

#### 4.2 **DOS INDICADORES E NÍVEIS DE SERVIÇOS**

4.2.1 Para efeito de mensuração dos Níveis de Serviços serão considerados os seguintes indicadores:

<b>NÍVEIS DE SERVIÇO</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Tempo de Solução do Problema (solução contorno)	Tempo médio de solução do problema dos atendimentos de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
Tempo de Solução da Causa Problema	Tempo médio de solução da causa do problema de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
Tempo de Esclarecimento	Tempo médio despendido para sanar dúvidas de uso, por nível de severidade.
Satisfação	Grau de satisfação do usuário demandante.

4.2.2 O cálculo dos tempos médios será feito pela diferença entre data-hora de abertura do chamado e data-hora previstos nas tabelas do item acima.

4.2.3 O valor final será expresso em horas, considerando-se as duas primeiras casas decimais, desprezando-se as demais.

4.2.4 Serão considerados no cálculo dos tempos médios apenas os chamados fechados no mês do faturamento.

4.2.5 Será considerado que os níveis de serviços foram atingidos se:

4.2.6 Os indicadores de tempo forem iguais ou inferiores aos valores constantes das tabelas do item 12 - Níveis de Serviço acima.



4.2.7 Se o indicador SATISFAÇÃO estiver maior ou igual a 80% (oitenta por cento), ou seja, se 80% ou mais dos demandantes indicaram estar “satisfeitos” com o atendimento em geral.

#### 4.3 PRAZO DE ENTREGA E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

4.3.1 Para os serviços de licenciamento de sistemas, suporte técnico e demais serviços mensais: início da execução imediatamente, após emissão de ordem de serviço, pelo prazo inicial de 12 meses.

4.3.2 Cronograma de execução abaixo:

SERVIÇO	MESES												
	01	02	03	04	05	06	07 A 60						
Instalação, parametrização, adaptação, ajustes da solução e entrada em Operação	X												
Treinamento de Usuários		X											
Licenciamento de Software, Suporte Técnico, Manutenção e Atualização de Versões	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ambiente Computacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

#### 5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão prestados nas dependências do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Nova Iguaçu – PREVINI, em dias úteis no horário das 08:00 às 17:00. Se tratando de serviços em nuvem, deverão ser disponibilizados online via WEB, e o suporte e manutenção poderão ser realizados de forma remota ou presencialmente, conforme a necessidade.

#### 6. SIGILO DE INVIOABILIDADE

6.1. A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de fornecimento dos produtos objeto deste Termo de Referência.

#### 7. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

7.1. O CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da Contratada, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o objeto licitado, cabendo-lhe, entre outras providências de ordem técnica:

7.2. Realizar com a Contratado contato informais, sem prejuízo dos formais, com a finalidade de facilitar e agilizar o fornecimento do objeto licitado, desde que posteriormente formalizados.

7.3. Apurar eventuais faltas da Contratada que possam gerar a aplicação das sanções previstas, sob pena de responsabilidade.



- 7.4. Realizar gestão para sanar casos omissos, na sua esfera de atribuições, submetendo à autoridade competente as questões controvertidas decorrentes da execução do objeto licitado, objetivando a solução das questões suscitadas.
- 7.5. Cumprir e fazer cumprir as cláusulas e condições pactuadas avençadas.
- 7.6. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do Contratante, especialmente designados.
- 7.7. O representante do Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 7.8. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 7.9. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle adequados.
- 7.10. O Fiscal e/ou Gestor do contrato, ao verificarem que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverão comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.11. O representante do Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
- 7.12. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.13. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do servidor serão solicitadas à autoridade competente do Contratante, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.14. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 7.15. A entrega dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, Administrativo e Requisitante, devendo todos os representantes atestarem os documentos da despesa quando comprovada a fiel e correta execução para fins de pagamento.
- 7.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos.
- 7.17. Dentre as competências dos servidores designados para a gestão, acompanhamento e fiscalização dos serviços contratados, caberão as seguintes atividades:



7.18. Verificar, junto à Contratada e seu preposto, se as providências necessárias, para o bom andamento dos serviços, estão sendo tomadas.

7.19. Emitir pareceres em todos os atos da Contratada relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações e rescisão do Contrato.

7.20. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de serviços em não conformidade com o solicitado.

7.21. Promover o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do Contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no § 1º, art. 117, da Lei nº 14.133/2021.

7.22. Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, das propostas da Contratada e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da Contratada que comprometa a perfeita execução dos serviços. crie obstáculos à fiscalização. não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão. e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço a fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

## **8. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. O prazo de execução dos serviços será de 60 (sessenta) meses e começará a contar a partir da data indicada no Termo de Autorização de Início dos Serviços, a ser emitido pelo PREVINI conforme cronograma de execução previsto no item 4.3 deste termo.

8.2. O prazo de início dos serviços ou de execução poderá ser prorrogado mantidas as demais condições da contratação e assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, desde que ocorram motivos devidamente evidenciados e sujeitos à análise prévia do setor requisitante e aprovação da Administração do PREVINI.

8.3. Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado a Divisão de Informática, localizado no PREVINI ou por e-mail: [ti@previni.rj.gov.br](mailto:ti@previni.rj.gov.br)

## **9. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

9.1. O prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, contados da data indicada no Termo de Autorização de Início dos Serviços, a ser emitido pelo Instituto PREVINI, após a formalização deste **CONTRATO** e da sua publicação no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**.

9.2. O prazo de vigência do CONTRATO poderá ser prorrogado, em periodicidade sucessiva em relação ao seu prazo inicial, respeitado o prazo máximo de 10 (dez) anos previsto no artigo 107 da Lei Federal 14.133/21, desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a sua extinção sem ônus para qualquer das partes.

## **10. GARANTIA CONTRATUAL**

10.1. Em razão da previsão de estimativa financeira de pequeno valor, não se recomenda a adoção da exigência de garantia financeira para a futura contratação, visto, ainda, que em tese, os riscos que possam advir da sua execução não apontam proporcionalmente para potenciais prejuízos financeiros.

## **11. OBRIGAÇÕES DAS PARTES**



## **11.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

11.1.1. Executar os serviços contratados conforme especificações deste termo e de sua proposta, com a alocação dos empregados e recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, bem como providenciar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade necessárias para execução do objeto.

11.1.2. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

11.1.3. Executar os serviços objeto do presente termo rigorosamente no prazo pactuado, bem como cumprir todas as demais obrigações impostas pelo Edital e seus anexos.

11.1.4. Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital.

11.1.5. Aceitar os acréscimos ou supressões do objeto nos limites fixados no art. 125 da Lei Federal n.º 14.133/21.

11.1.6. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos e preços de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

11.1.7. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

11.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, securitárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

11.1.9. Responsabilizar-se e indenizar por eventuais danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a Fiscalização, ficando ao Instituto, autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

11.1.10. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, observando, ainda, as normas de segurança da Contratante, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

11.1.11. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146/2015.

11.1.12. As obrigações e responsabilidades da Contratada serão suspensas se a prestação dos serviços for obstada por motivo de greve, sabotagem, rebelião e/ou enchente, comprovadamente, imprevisíveis e alheios ao controle da mesma, devendo nesses casos o evento motivador da paralisação dos serviços ser comunicado, formalmente a Contratante, em 24h (vinte e quatro horas) de sua ocorrência.



11.1.13. Credenciar, junto a Contratante, preposto(s) que atenderá(ão) às requisições dos serviços e receberá(ão) as instruções do responsável pelo gerenciamento e fiscalização, bem como prestará(ão) às autoridades competentes as informações e assistência necessárias ao bom cumprimento de suas funções durante a execução contratual.

11.1.14. Atender às medidas técnicas e administrativas determinadas pela Fiscalização.

11.1.15. Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela Fiscalização da Contratante.

11.1.16. Garantir acesso, a qualquer tempo, da Fiscalização ao serviço em contratação.

11.1.17. Cientificar, imediatamente, à Fiscalização qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verificar no serviço.

11.1.18. É vedada a transferência de responsabilidade da contratada para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

11.1.19. Será permitida a subcontratação parcial dos serviços para datacenter.

11.1.20. A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante a Contratante, quanto à qualificação técnica do serviço.

11.1.21. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, de forma a avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessária para a execução dos serviços.

11.1.22. Em havendo a subcontratação parcial dos serviços, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-se realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## **11.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

11.2.1. Expedir a Autorização de Início de Serviços necessária para o começo da prestação de serviços por parte da contratada.

11.2.2. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de prepostos ou representantes da contratada às dependências da contratante relacionadas à execução do objeto deste Termo de Referência.

11.2.3. Promover o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratado, verificando, ainda, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação e prestando as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratado, que venham a ser solicitados por representante legal ou preposto da contratada.

11.2.4. Reservar à fiscalização o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos contratualmente e tudo o mais que se relacione com a prestação dos serviços, desde que não acarrete ônus para a Contratante ou modificação das obrigações.

11.2.5. Notificar a contratada, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

11.2.6. Manter, através da Fiscalização, registros de ocorrências com a junção de documentos relacionados com eventuais serviços realizados em desconformidade com a contratação.



11.2.7. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos com as especificações constantes do termo de referência, edital de licitação e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos.

11.2.8. Efetuar o pagamento à contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos contratualmente.

11.2.9. Conduzir os procedimentos relativos a aplicação de reajuste e revisão de preços, se cabível.

11.2.10. Aplicar à contratada, penalidades administrativas por descumprimento das obrigações contratuais e do edital de licitação.

11.2.11. Sustar, no todo ou em parte, a execução dos serviços, sempre que a medida for considerada necessária.

11.2.12. Arcar com as despesas de publicação do extrato contratual no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, bem como dos termos aditivos que porventura venham a ser firmados.

## **12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

12.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

12.2. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de pregão eletrônico, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de MENOR PREÇO:

12.3. Regime de execução:

12.4. O regime de execução do contrato será empreitada por Preço Global.

12.5. Modo de Disputa e Critério de Julgamento:

12.5.1. Modo de Disputa: Será adotado o modo de disputa aberto, onde as propostas são apresentadas e julgadas publicamente, permitindo lances sucessivos e visando maior transparência e competitividade.

12.5.2. Critério de Julgamento: O critério será o de menor preço, garantindo a escolha da proposta mais vantajosa financeiramente sem comprometer a qualidade e a adequação técnica ao objeto licitado.

12.6. Elementos Atinentes ao Processo de Seleção:

12.6.1. O Edital/Aviso de Contratação Direta conterá todas as informações necessárias sobre o processo de seleção, incluindo cronograma de etapas, documentação necessária para habilitação, especificações do serviço, critérios de avaliação das propostas, e procedimentos para recurso.

## **13. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E COOPERATIVAS**

13.1. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, por não se tratar de execução contratual de dimensão de alta complexidade e grande vulto financeiro.

## **14. QUALIFICAÇÃO E CAPACIDADE TÉCNICA**

14.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, feita por Atestado(s) ou Certidão(ões) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a capacitação técnica da empresa em executar serviço de características semelhantes ao objeto da presente licitação, devidamente assinado(s), carimbado(s) e preferencialmente em papel timbrado



da empresa ou órgão tomador do serviço, sendo considerado para fins de habilitação o cumprimento de no mínimo 50% da execução dos serviços (Acórdão TCU nº 3663 – Primeira Câmara, de 07.06.2016), de acordo com as especificações e quantitativos descritos no Termo de Referência.

14.2. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstre(m) que a empresa prestou serviços compatíveis com o objeto deste dispensa.

14.3. A comprovação a que se refere o item anterior poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser o licitante.

14.4. Conforme o disposto no art. 59, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação do corpo técnico do Contratante, que, por meio de diligências presenciais, ou baseada em análise documental, emitirão parecer técnico quanto à verificação do conteúdo dos respectivos documentos de comprovação técnica.

## **15. PROVA DE CONCEITO**

15.1. A licitante provisoriamente declarada vencedora da fase de lances deverá se apresentar na data agendada pelo Pregoeiro para apresentação dos itens selecionados no Anexo II - Prova de conceito, devendo ter um prazo máximo de 8 (oito) horas para a entrega.

15.2. Será avaliada a prova pelos técnicos da Contratante que atuam, visando averiguar de forma prática, que a solução ofertada atende aos requisitos especificados no Anexo II - Prova de conceito deste Termo de Referência.

15.3. A prova será feita em equipamento próprio da licitante.

15.4. Caso a LICITANTE não realize a demonstração dentro do prazo estabelecido ou a demonstração não atenda aos critérios objetivos do Termo de Referência a mesma será desclassificada, sendo convocada a segunda colocada no certame e assim sucessivamente.

15.5. Critério para aprovação da demonstração: Dos itens selecionados para a prova, a LICITANTE classificada em primeiro lugar deverá estar em conformidade em 80% (oitenta por cento) do total de itens selecionados para avaliação.

15.6. A fim de demonstrar os principais recursos exigidos para o atendimento das necessidades da Contratante deverão ser apresentadas as funcionalidades e comprovações detalhadas no termo de referência.

15.7. A prova ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE, sendo a data e local de realização e da retomada da sessão, informados na própria sessão pública e publicadas no sítio eletrônico do PREVINI.

15.8. Qualquer interessado poderá acompanhar a realização da prova de conceito.

15.9. Durante a prova somente poderão se manifestar a equipe da Contratante e a licitante, os demais interessados poderão se manifestar por escrito durante a fase de recursos.

15.10. Será concedida uma única oportunidade de aplicação da prova de conceito por Licitante.

15.11. Toda a infraestrutura de hardware e software necessária para demonstração do atendimento aos requisitos é de responsabilidade da Licitante, assim como as massas de dados necessárias para a demonstração.

15.12. Cabe à CONTRATANTE apenas a disponibilização do local/ambiente para realização da prova.

15.13. Decorrida a Prova de Conceito, a comissão de servidores emitirá relatório concluindo pela aprovação



ou reprovação do sistema integrado em 5 dias úteis.

15.14. A prova apresentada pelo Licitante será considerada reprovado nas seguintes condições:

15.15. Não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada.

15.16. Não atendimento total ou parcial das funcionalidades dos módulos avaliados durante a prova de conceito.

15.17. Caso a demonstração do objeto não seja aprovada pelos solicitantes desta Edilidade, a licitante será desclassificada e o Pregoeiro convocará a licitante detentora da oferta subsequente de menor preço, para a análise técnica e posterior convocação para realização da Prova de Conceito, e assim sucessivamente até a apuração de uma demonstração aceitável, caso em que a licitante será declarada vencedora.

15.18. A Contratante reserva-se o direito de realizar diligências, a qualquer momento, com o objetivo de averiguar o atendimento às exigências contidas neste Termo de Referência, podendo exigir apresentação de documentação complementar referente à prestação de serviços relativos aos atestados apresentados.

## **16. VISTORIA TÉCNICA**

16.1. Com o objetivo de avaliar as condições de execução do objeto e esclarecer eventuais dúvidas, fica facultada às empresas interessadas a realização de vistoria técnica, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 10h e 16h, devendo ser previamente agendado com o PREVINI, através do telefone (21) 2666-2200 ou através do e-mail: ti@previni.rj.gov.br

16.2. A não realização de vistoria implicará na aceitação tácita das exigências constantes neste Termo de Referência, não sendo aceitas justificativas, em qualquer época, de desconhecimento de estado, condições do local, fatos e detalhes que impossibilitem ou dificultem a execução dos serviços ou o cumprimento de todas as suas obrigações.

## **17. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

17.1. Para fins da avaliação da qualificação econômico-financeira o licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

**17.1.1.** Balanços patrimoniais e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, acompanhados dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário, o qual deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da empresa, ou ainda, pelo Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).

**17.1.2.** Os documentos passíveis de apresentação, referidos no item 17.1.1 limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos, na forma do artigo § 6º do artigo 69 da Lei Federal 14.133/21.

**17.1.3.** A situação econômico-financeira das empresas licitantes será avaliada pelos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência (SG), os quais deverão ser superiores a 1 (um).



$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}} \end{aligned}$$

17.2. A licitante que evidenciar índices contábeis iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, poderá apresentar alternativamente a capacidade financeira que almejam, através da comprovação de patrimônio líquido de no mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação ou parte diretamente proporcional a itens porventura divisíveis do objeto.

**17.3.** As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

**17.4.** Se, após a data do levantamento dos demonstrativos contábeis, tiver havido modificações contratuais que importem na alteração do patrimônio líquido, representado pelo aumento do capital social com recursos não existentes no patrimônio líquido na data do último balanço patrimonial, será esta considerada, desde que homologada pela junta comercial e acompanhada das peças contábeis que reflitam essa alteração.

17.5. A licitante deverá apresentar demonstração e declaração, assinada por profissional habilitado da sua área contábil, que ateste o atendimento dos índices econômico-financeiros previstos e exigíveis na licitação.

17.6. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples.

17.7. Certidão negativa de falência, concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica há menos de 90 (noventa) dias da data da licitação, exceto quando dela constar o prazo de validade.

## **18. DA SUBCONTRATAÇÃO**

18.1. Será permitida a subcontratação parcial dos serviços para datacenter.

18.2. A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante Contratante, quanto à qualificação técnica do serviço.

18.3. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, de forma a avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessária para a execução dos serviços.

18.4. Em havendo a subcontratação parcial dos serviços, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-se realizar a supervisão e coordenação das atividades



da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## **19. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

19.1. A gestão do contrato será exercida pelo representante do PREVINI designado oficialmente como gestor do contrato. Este gestor será responsável por acompanhar e fiscalizar a execução contratual, assegurando o cumprimento de todas as cláusulas e condições estabelecidas.

19.2. Será designada uma equipe de fiscalização composta por membros capacitados do Instituto, responsáveis por monitorar todas as fases do contrato.

19.3. Esta equipe será o principal ponto de contato para comunicação com o fornecedor e será responsável por aprovar trabalhos, receber e analisar relatórios, além de conduzir inspeções regulares.

## **20. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO**

20.1. Executados os serviços, na forma estipulada neste termo de referência, os mesmos serão recebidos definitivamente, no prazo de 5 dias úteis/corridos, após executada a conferência e verificação do teor do respectivo documento fiscal com os relatórios emitidos pela contratada, com a necessária atestação da fatura mensal.

20.2. Após o recebimento provisório, a fiscalização avaliará as características de cada item, identificando eventuais problemas. Estando em conformidade, será efetuado o recebimento definitivo.

20.3. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o objeto foi executado em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, a fiscalização notificará por escrito a contratada, interrompendo-se os prazos de recebimento e ficando suspenso o pagamento até que sanada a irregularidade.

20.4. O recebimento definitivo do objeto será efetuado mensalmente pelo PREVINI, nos termos do art.140, inciso II, alínea *b*, da Lei Federal nº 14.133/2021, no prazo máximo de 7 dias corridos, depois de verificada a conformidade das quantidades e especificações com aquelas contratadas e consignadas no Termo de Referência.

20.5. O aceite/aprovação dos serviços pelo PREVINI, não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vício de quantidade e/ou qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência.

## **21. FORMA DE PAGAMENTO**

21.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para fins de liquidação e pagamento, o prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, devidamente justificado.

21.2. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: prazo de validade, A data da emissão, Os dados do contrato e do órgão contratante, o período respectivo de execução do contrato, o valor a pagar, eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

21.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

21.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da



regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

21.5. A Administração deverá realizar consulta ao sítio eletrônico para:

21.6. verificar a manutenção das condições de habilitação;

21.7. identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

21.8. Constatando-se a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

21.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

21.10. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

21.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

21.12. Os documentos e notas fiscais deverão ser enviados ao e-mail [ti@previni.rj.gov.br](mailto:ti@previni.rj.gov.br).

21.13. Formas de pagamento:

21.14. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

21.15. Será considerada data do pagamento o dia em que constar o aceite da Nota.

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

21.17. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

21.18. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e 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.

21.19. Formas de reajustamento:

21.20. Reajuste em sentido estrito: O contrato incluirá cláusulas para reajuste anual com base em um índice oficial de inflação, como o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro que venha substituí-lo em caso de extinção. Este mecanismo visa preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato face à desvalorização da moeda e outras áleas econômicas ordinárias.

21.21. Procedimento para Reajustamento:



21.22. O contratado deverá solicitar o reajuste por escrito, após o interregno de um ano.

21.23. A administração, por sua vez, deverá analisar a solicitação e a aprovação dependerá de negociação e acordo mútuo entre as partes.

## **22. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO**

22.1. As fontes utilizadas para a pesquisa de mercado incluem cotações obtidas diretamente de fornecedores especializados, bancos de dados de aquisições anteriores da administração pública e pesquisas em sites especializados em equipamentos de segurança.

22.2. A estimativa de preço será baseada em uma ampla pesquisa de mercado, seguindo a metodologia estabelecida pela Instrução Normativa nº 65/2021 ou sua sucessora. Isso inclui a formação de uma cesta de preços, comparando ofertas de diversos fornecedores e levando em consideração os preços praticados em contratações similares por outras entidades públicas.

22.3. A estimativa do preço está registrada no ETP.

## **23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

23.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

23.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

23.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

23.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

23.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

23.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

23.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

23.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;

23.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

23.1.9. Fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

23.1.10. 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 fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

23.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

23.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

23.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

23.3. Advertência pela falta do subitem 22.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

23.4. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 22.1.1 a 18.1.12;

23.5. Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente



federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 22.1.2 a 22.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

23.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 22.1.8 a 22.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

23.7. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

23.8. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

23.9. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157).

23.10. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

23.11. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

23.12. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

23.13. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

23.14. A natureza e a gravidade da infração cometida;

23.15. As peculiaridades do caso concreto;

23.16. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

23.17. Os danos que dela provierem para o Contratante;

23.18. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

23.19. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

23.20. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de



direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160).

23.21. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161)

23.22. são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

23.23. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

#### **24. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

24.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do PREVINI.

24.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Fonte de Recursos: **1800**

Programa de Trabalho: **40.04.122.5001.2.001**

Elemento de Despesa: **3.3.90.39**

24.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

#### **25. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

25.1. Informações Complementares:

25.1.1. Deverão ser seguidas todas as normas de segurança e qualidade aplicáveis durante a execução do contrato.

25.1.2. O contratado é responsável por garantir que todas as normas ambientais sejam cumpridas, especialmente aquelas relacionadas ao descarte de materiais ou à redução de impactos ambientais.

25.1.3. As partes devem comunicar-se claramente e prontamente sobre qualquer questão que possa afetar a execução do contrato ou a qualidade dos produtos ou serviços fornecidos.

25.2. Alterações Contratuais:

25.2.1. Quaisquer alterações no contrato, incluindo mudanças nos locais de entrega, especificações dos produtos ou escopo dos serviços, devem ser formalizadas por meio de aditivos contratuais. Estas mudanças devem ser aprovadas por ambas as partes e, quando necessário, pelos órgãos de controle.

#### **26. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**

I- PROPOSTA COMERCIAL

II-PROVA DE CONCEITO

Nova Iguaçu, 31 março de 2026.

Willians de Azevedo Correa

Analista Previdenciário

Mat.: 10/100.040-5



Aline Alvaro Araujo  
Gerência da Divisão de Informática  
Mat.: 10/100.026-9



**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Ao

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Nova Iguaçu - PREVINI

A/C. SETOR DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Objeto: Contratar empresa especializada para fornecimento de **Plataforma de comunicação digital e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp e site institucional(widget), para os usuários internos, externos, com módulos específicos, incluindo implantação, suporte e manutenção.**

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.	Unid.	Valor Unitário	Valor total
01	Serviço de Implantação e treinamento da Solução completa de atendimento de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat	1	SERVIÇO		
02	Licença mensal de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat com fornecimento de número de WhatsApp exclusivo.	60	Mês		
03	Pacote mensal de mensagens: 2.000 disparos/mês, sendo 900 mensagens de utilidade via WhatsApp, 600 mensagens institucionais via WhatsApp, 300 SMS, 100 ligações automatizadas e 100 e-mails, com conversas receptivas ilimitadas iniciadas pelo usuário	60	Mês		

- Os preços acima mencionados estão inclusos todos os custos necessários a aquisição de produtos ou serviços pretendidos, inclusive, os tributos, transporte necessários ao cumprimento do objeto da presente licitação; Valor global: R\$ \_\_, \_\_ (valor por extenso); Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias.



**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA – PROVA DE CONCEITO**

1. A exigência da prova visa assegurar que a Administração contrate serviços que atendam integralmente aos requisitos e recursos solicitados. A prova consistirá na verificação de atendimento aos requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos no Edital e através deste anexo;
2. A prova será avaliada pela comissão técnica constituída por profissionais da Contratante, nas dependências da Contratante.
3. A(s) licitante(s) classificada(s) deverá comprovar que atende aos requisitos constantes, deste edital, sob pena de desclassificação. A prova permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos de software presentes no produto adquirido;
4. Os equipamentos serão operados por profissionais da empresa licitante que deverão se apresentar em data e horário, conforme cronograma definido pela Contratante e o dado conhecimento a todos participantes, ficando desde já assegurada a presença e participação das demais que estarão impedidas de se manifestar durante a apresentação, sendo que a ausência das mesmas não implicará na sua não realização;
5. Qualquer interessado poderá acompanhar a realização, sendo que durante a prova somente poderão se manifestar a equipe da Contratante e a licitante respondente a prova, os demais interessados poderão se manifestar por escrito durante a fase de recursos;
6. A comissão técnica poderá, durante a prova, poderá intervir com questionamentos e pedidos de esclarecimentos, o que a empresa licitante deverá, através dos expositores, responder de imediato;
7. Os requisitos serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem de acordo com o ato de convocação e seus respectivos requisitos, na ordem crescente de numeração.
8. Não será permitida a apresentação do requisito subsequente sem que o anterior seja declarado pela comissão técnica como concluído;
9. Será concedida uma única oportunidade de aplicação da Demonstração;
10. Será considerado reprovado nas seguintes condições:
  - a. Não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada;
  - b. Não atender ao menos 80% (oitenta por cento), da prova descrita abaixo;
11. O quadro abaixo, visa avaliar os requisitos funcionais de acordo com o item 4 (do termo de referência:

item	Descrição	Atende (S) ou (N)	Obrigatório
<b><u>ASSISTENTE VIRTUAL</u></b>			
1	Criação e implementação de um assistente virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no ambiente exclusivo em sua base de conhecimento, sem a interferência humana		*
2	Permitir acompanhamento online das conversas pelo gestor, com visualização por canais de atendimento		*
3	Permitir criar um link (widget) Chatbot no site institucional da Contratante		*



4	Permitir o uso de "linguagem natural ou coloquial", em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo, além disso, permitir que o assistente virtual interprete textos e áudios, inclusive podendo responder por áudio e texto		*
5	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas pré-estabelecidas para melhor entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas		*
6	Utilizar inteligência artificial generativa para criação de mensagens (Perguntas e respostas)		*
7	Não é permitido criar manualmente as perguntas e respostas, a inteligência artificial deverá ser capaz de criar toda a estrutura de perguntas e respostas de forma estrutural, possibilitando treinamento de assuntos pertinentes a Contratante		
8	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina		*
9	Permitir integração com os sistemas da contratante, para disponibilização de serviços de forma autônoma, sem a necessidade de interação humana, buscando esclarecer dúvidas a respeito de diversos serviços e informações institucionais, conforme script de atendimento definido previamente, sendo considerado customização		
10	Permitir o registro de número de atendimento (protocolo) ao abrir uma solicitação, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n 13.709/2018)		*
11	Durante o atendimento via inteligência artificial, permitir cadastrar um atendimento e registrar em formato de registro de demanda		*
12	Permitir cadastrar atendimentos de acordos com tipos pré-definidos		
13	Permitir o registro de solicitação de forma georreferenciada		*
14	Ao cadastrar uma solicitação, deverão ser solicitados nos seguintes campos mínimos: Nome, telefone, endereço, descrição e foto		*
15	As solicitações registradas, deverão ser apresentadas através de mapas dinâmicos definidos		*
16	Possuir Dashboards para que o gestor possa acompanhar os indicadores de atendimentos (quantidade de atendimentos, Tipos de atendimentos, Quantidades de ordens de serviços)		*
17	Permitir cadastrar os assuntos pertinentes que sirva de balizador para a inteligência artificial		
18	Caso na conversa, seja solicitado a interação de um humano, a inteligência artificial deve ser capaz de encaminhar o atendimento para um atendente virtual (humano)		



19	Durante a conversa, a inteligência artificial deve permitir o recebimento de fotos para registro de atendimento e guarde informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)		*
20	Durante a conversa, a inteligência artificial deverá ser capaz após o recebimento de fotos para registro de atendimento, identificar se o conteúdo é inapropriado (conteúdo adulto, racismo, violência, etc.) e guarde informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)		*
21	Serviço de disparo de notificações por meio das regras oficiais do Facebook/Meta de acordo com o status das solicitações (Aberto, em andamento, concluído)		*
22	Permitir intervenção humana a qualquer momento durante as conversas com a inteligência artificial		
23	A solução deverá permitir criar estruturação de informações de forma autônoma para cada perfil de atendimento, baseados em conteúdos internos (Contratante) e dados públicos de forma cognitiva		
24	O sistema deverá possuir gestão de métricas em relação aos atendimentos (quantidade de demandas, por tipo de demanda, por localização, etc)		*
25	O sistema deverá permitir cadastrar status da movimentação do atendimento e emitir alertas em todas as fases até a sua conclusão		
26	Permitir transformar grande volume de arquivos (textos, site) em textos pesquisáveis através dos canais de comunicação		*
27	Permitir consultas de dados em diversos formatos de banco de dados		
28	Permitir que o conteúdo do site instrucional possa ser transformado em conteúdo pesquisável e disponibilizado através de perguntas e respostas de forma cognitiva e contextualizada		
29	Possibilitar dentro da plataforma, a criação de assistente virtuais com conteúdos exclusivos		*
30	Permitir a personalização das mensagens e serviços de cada menu e demais configurações		
31	Apresentar no início do atendimento, política de privacidade e termo de uso		*
<b>FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO ONLINE</b>			
32	Permitir que durante a conversa, seja solicitado atendimento por um humano e inteligência artificial deverá ser capaz de direcionar para um atendente virtual(humano)		
33	Disponibilização de métricas de gestão dos atendimentos (comparativos de atendimento, avaliação do atendimento)		
34	Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, totais por canais, grupo de agentes		



35	Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores da Contratante (atendimento humanizado)		*
36	Cada operador deve ter um usuário único (login/senha)		
37	Possibilitar que o backup das mensagens seja feito a qualquer momento para armazenamento interno, com capacidade de download do histórico		
38	Permitir que o atendimento possa ser efetuado por setores		
39	Permitir a criação de menu e submenus de atendimento		
40	Avaliação de atendimento, ao final do atendimento humanizado é possível que o cliente avalie o atendimento do atendente, criando estatísticas		
41	A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os atendentes		
42	Plataforma disponibilizada para o colaborador, com compatibilidade para atendimento multiplataforma		
43	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento		
44	Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma		
45	Disponibilizar mecanismo de segurança das informações, e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados		
46	Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão		
47	Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento		
48	Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos, de forma online		
49	Permitir que a finalização do atendimento seja de forma manual pelo operador/atendente, ou por tempo de expiração a ser definido pelo contratante		
50	Permitir que o atendente visualize a sua fila de espera, podendo o atendente operar com mais de um atendimento simultaneamente		*
51	Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso na plataforma de atendimento		
52	Permitir que atendentes podem atender há um único setor ou a vários		
53	Deve permitir que o administrador possa alterar a senha do atendente na interface de administração		
54	Deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido (ex: 1) pessoa física. 2) pessoa jurídica. 3) falar com um atendente)		*
55	Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades		



56	Possuir a seleção sobre os agentes que poderão ser cadastrados nos grupos/departamentos de atendimento		
57	Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao público, sobre a impossibilidade de atendimento humano, caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, etc)		
58	Deverá possuir usuário com privilégio para acessar métricas de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes		
59	Possui medição de quantidade de visitantes online		
60	Como parte da solução a contratada deverá fornecer os números do WhatsApp para funcionar de forma oficial		
61	Permitir a criação de disparos de mensagens em massa personalizadas via sms, e-mail e WhatsApp		*
62	Permitir disparo mensagens de voz (ligações automatizadas) baseadas em mensagens pré-definidas e registrando o status das ligações		*
63	O sistema deverá permitir o disparo através de carga de dados de fontes externas (csv) fornecidos pela Contratada, com os campos mínimos: nome, telefone e e-mail		*
64	O mesmo número que disparar as mensagens, deverá necessariamente estar conectado com o assistente virtual para que ele possa responder as dúvidas e solicitações do contato efetuado		
65	O disparo de mensagens via WhatsApp deverá necessariamente usar a API oficial do Meta		*
66	Caso o cidadão decida ligar para o número que disparou a mensagem de voz, a plataforma deverá responder com mensagens de voz pré-definidas pela Contratante		*
67	O cidadão deverá ter a possibilidade de não receber mais mensagens. A contratada deverá fornecer ferramenta de "unsubscribe"		
68	Permitir que os disparos de mensagens/ligações tenham data de início e término		*
69	Permitir o envio de anexos no momento da criação da automatização de mensagens por WhatsApp/ e-mail		*
70	Possuir métricas de acompanhamento dos disparos por tipo (SMS, WhatsApp, ligações, e-mail)		*
71	Possuir funcionalidade de ativar e desativar disparos de uma campanha		*
72	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento		
73	A ferramenta deverá possuir mecanismos de validação dos dados dos contatos para a realização dos disparos		*



74	Possuir configuração de disparos de mensagens em dias e horários personalizados, especificados pelo contratante		*
75	Possuir estruturação de configuração de cadastro de níveis de acesso e perfis de usuários		*
76	Funcionalidade de Prova de Vida por Videochamada: Possuir funcionalidade que permita a verificação de prova de vida do beneficiário por meio de videochamada agendada, sem necessidade de deslocamento. Todo o fluxo — do agendamento à emissão do resultado — deve ocorrer de forma digital e integrada		*
77	Criação da sala de vídeo: No momento do agendamento ou minutos antes do horário previsto, a plataforma deverá permitir o envio do link da videochamada ao beneficiário (via WhatsApp) e ao avaliador (via WhatsApp ou e-mail)		*
78	Sala de vídeo: Ambas as partes acessam o link e ingressam na sala virtual. O sistema deverá permitir que o avaliador confirme a identidade do beneficiário, podendo solicitar a apresentação de documento oficial com foto. A interface deverá ser customizável conforme a identidade visual do município.		*

Equipe técnica avaliadora

Willians de Azevedo Correa

Analista Previdenciário  
Mat.: 10/100.040-5

Aline Alvaro Araujo  
Gerência da Divisão de Informática  
Mat.: 11/100.026-9



## **ANEXO II**

### **MINUTA DE CONTRATO xxx/PREVINI/2026 PARA AQUISIÇÃO XXXXXXXXXXXX QUE CELEBRAM ENTRE SI CELEBRAM DE UM LADO NA QUALIDADE DE CONTRANTE / COMPRADOR: INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVA IGUAÇU- PREVINI E DE OUTRO LADO NA QUALIDADE DE CONTRATADA /VENDEDORA A EMPRESA XXXXXXXXX.**

O Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Nova Iguaçu - PREVINI, com sede na Rua Antenor de Moura Raunheitti, 95 – Bairro da Luz – Nova Iguaçu – RJ – CEP: 26260-050, inscrito no CNPJ sob o nº 03.450.083/0001-09, doravante denominado **PREVINI**, representado neste ato por seu Presidente, Eduardo de Oliveira, brasileiro, casado, servidor público, portador da carteira de identidade nº 12298988-2, expedida pelo DETRAN-RJ e CPF nº 084.791.967-69, com endereço funcional Rua Antenor de Moura Raunheitti, 95 – Bairro da Luz – Nova Iguaçu – RJ – CEP: 26260-050 e a empresa xxxxx, estabelecida xxxxxx, xxxxx – CEP: xxxxxxxx, **representada neste ato** pelo Sr. xxxxx, xxxxx, xxxxxx, CPF xxxxx, residente e domiciliado na xxxxx, CEP xxxxx, doravante denominada CONTRATADA, nos termos da Lei Federal 14133/2021, Decreto Municipal 12.997/2021, além das demais normas legais aplicáveis, considerando o resultado da Licitação nº 02/2026 realizada no mês de xxxxx, através da publicação no PNCP realizada entre os dias xxx e xxxxx, conforme disposto no processo administrativo 2025/12/1353, firmando o presente termo com as condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

**1.1** Através do presente termo, que tem por objeto xxxxxxxx.

Valor Total Adjudicado R\$ xxxxx (xxxxx).

A CONTRATADA, licitante vencedora do objeto acima disposto, originado da Licitação nº: 02/2026, deverá atender ao seguinte:

**1.2.1.** Entregar os itens/serviços sobre os quais foi procedida a adjudicação na sede: Rua Antenor de Moura Raunheitti, 95 – Bairro da Luz – Nova Iguaçu – RJ – CEP: 26260-050, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento do presente termo por meio do correio eletrônico lançado na qualificação da CONTRATADA, em conjunto com a nota de empenho devidamente assinada pelo Diretor do Instituto, tendo a mensagem citada o valor de Termo de Autorização de Fornecimento.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DA PROPOSTA APRESENTADA, DA EXECUÇÃO, DO PRAZO DE VIGÊNCIA E REAJUSTE.**

**2.1.** A execução do objeto deste contrato será realizada com obediência as exigências, normas, itens, elementos, confecções gerais e especiais, contidas no Edital da contratação realizada pelo PREVINI, por seus anexos e demais documentos que instruem o processo.

**2.2.** A aceitação do fornecimento se dará mediante a avaliação de servidores da CONTRATANTE que constatarão se o produto atende as especificações contidas no aviso de contratação.

**2.3.** O Prazo de vigência para o objeto em específico será de 60 (sessenta) meses.

**2.4.** Terá validade de 12 meses o valor apresentado como proposta, caso haja a necessidade de se dar continuidade por meio de aditivo/apostilamento ao contrato fica estabelecido o índice IPCA/IBGE para reajustar o contrato, desde que motivado pelo contratado.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO PAGAMENTO**

**3.1.** Pela execução do objeto deste Contrato, o CONTRATANTE obriga-se a pagar à CONTRATADA os valores apresentados e aceitos através da licitação no valor mensal de R\$ xxx (xxxxx).

**3.2.** O prazo para pagamento será de até no máximo 30 (trinta) dias após o recebimento do(s) item(ns) aderidos, com a respectiva nota fiscal, atestado esse recebimento por pelo menos três servidores do PREVINI, aos quais caberá certificar se o material/serviço foi entregue.

**3.3.** Deverá ser informado na nota fiscal dos produtos/serviços adquiridos, entregue em conjunto com estes, os dados bancários da CONTRATADA para pagamento, constando nome do banco, agência e conta para realização de transferência do valor devido pela CONTRATADA dentro do prazo firmado.



**3.4.** Caso se faça necessária a retificação de informações por culpa da CONTRATADA, o prazo terá sua contagem suspensa até a data de apresentação do documento fiscal à CONTRATANTE, isenta de erros, dando-se, então, prosseguimento à contagem.

**3.5.** Os pagamentos serão efetuados após a regular liquidação das despesas, nos termos do artigo 63, da Lei nº. 4.320/1964, obedecido ao disposto no que estabelece a Lei Federal 14133/2021 e demais normas legais.

**3.6.** Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa da CONTRATANTE, o valor devido poderá ser acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida.

**3.7.** Entende-se por atraso o período que exceder o trintídio previsto nesta cláusula.

**3.8.** No valor acima 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, não sendo responsável a CONTRATANTE por nenhuma dessas despesas.

**3.9.** As despesas decorrentes deste contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias:

Programa: xxxx.

Elemento de Despesa: xxxxx.

Fonte de Recursos: xxxxx

Empenho: xxxx/2026.

#### **CLÁUSULA QUARTA: DA ENTREGA**

**4.1.** O prazo para início da prestação do serviço será de no máximo 30 (trinta) dias, iniciado esse prazo a partir do recebimento da nota de empenho, enviada em conjunto com o presente termo por meio do correio eletrônico disposto na qualificação da CONTRATADA, o qual deverá ser assinado pelo representante daquela.

**4.2.** O recebimento será realizado por ao menos três servidores do PREVINI, cabendo a estes conferir e lavrar Termo de Recebimento Provisório.

**4.3.** Caso o objeto não esteja de acordo com as especificações este não será aceito e deverá ser lavrado termocircunstanciado do fato, encaminhado o mesmo à autoridade superior, sob pena de responsabilidade.

**4.4.** Na hipótese da não aceitação do objeto, o mesmo deverá ser retirado pela CONTRATADA no prazo de 05 (cinco) dias contados da notificação da não aceitação, para reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias.

**4.5.** O PREVINI terá o prazo máximo de 03 (três) dias úteis para processar a conferência do que foi entregue, lavrando o termo de recebimento definitivo ou notificando a detentora da ata para substituição do objeto entregue em desacordo com as especificações.

**4.6.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela perfeita execução do empenho, ficando a mesma obrigada a substituir, no todo ou em parte, o objeto do empenho, se a qualquer tempo se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES**

**5.1.** Do CONTRATANTE:

**5.1.1.** Atestar nas notas fiscais e/ou faturas a efetiva entrega do objeto desta licitação;

**5.1.2.** Aplicar à CONTRATADA penalidades, quando for o caso;

**5.1.3.** Prestar à CONTRATADA toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária à perfeita execução do contrato;

**5.1.4.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA no prazo avençado, após a entrega da nota fiscal no setor competente;

**5.1.5.** Notificar, por escrito, à CONTRATADA da aplicação de qualquer sanção.

**5.2.** Da CONTRATADA:

**5.2.1.** Fornecer o objeto desta licitação nas especificações contidas no edital e na Ata de Registro de Preços do Órgão Gerenciador daquela;



**5.2.2.** Pagar todos os tributos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre os produtos fornecidos;

**5.2.3.** Manter, durante a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação;

**5.2.4.** Fornecer o objeto licitado, no preço, prazo e forma estipulados;

**5.2.5.** Prestar garantia pelo período disposto em Edital de Licitação, Termo de Referência ou outros documentos atinentes ao processo de aquisição originário;

**5.2.6.** Fornecer o objeto de boa qualidade, dentro dos padrões exigidos no edital e na Ata de Registro de Preços do Órgão Gerenciar daquela.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

**6.1. Do Escopo e Papéis das Partes:** A CONTRATADA obriga-se a cumprir rigorosamente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), regulamentos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e demais normas vigentes. Para fins de execução deste contrato, a Administração Pública figurará como **Controladora** e a CONTRATADA figurará exclusivamente como **Operadora** dos dados pessoais tratados na plataforma de comunicação digital, atendimento virtual (WhatsApp e Widget) e site institucional.

**6.2. Das Obrigações Específicas da Contratada (Operadora):** A CONTRATADA deverá:

**6.2.1. Finalidade Estrita:** Tratar os dados pessoais de usuários internos (servidores) e externos (cidadãos) estritamente para a execução do objeto deste Contrato, sendo vedada a utilização para fins próprios, comerciais, publicitários ou para a formação de perfis (*profiling*);

**6.2.2. Segurança da Informação:** Implementar medidas técnicas e administrativas aptas a salvaguardar os dados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, mantendo registros (*logs*) auditáveis de todos os acessos por pelo menos 5 (cinco) anos;

**6.2.3. Notificação de Incidentes:** Comunicar formalmente à CONTRATANTE e ao seu Encarregado de Dados (DPO) qualquer incidente de segurança ou suspeita de vazamento de dados no prazo improrrogável de **até 24 (vinte e quatro) horas de sua ciência**, cooperando integralmente na mitigação dos danos e na elaboração do relatório para a ANPD;

**6.2.4. Conformidade com Plataformas de Terceiros:** Garantir que a integração técnica com a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp ocorra estritamente por meio de APIs oficiais e seguras, responsabilizando-se pelo tráfego adequado de dados nesse canal;

**6.2.5. Apoio aos Direitos dos Titulares:** Disponibilizar na plataforma de atendimento e no Widget do site mecanismos que viabilizem à CONTRATANTE o atendimento célere aos direitos dos titulares previstos no Art. 18 da LGPD (como consulta, correção e eliminação de dados);

**6.2.6. Cooperação e Auditoria:** Facilitar e permitir a realização de auditorias, vistorias e inspeções, presenciais ou remotas, determinadas pela CONTRATANTE ou por órgãos de controle (como Tribunais de Contas), fornecendo toda a documentação comprobatória de conformidade quando solicitada;

**6.2.7. Término do Contrato:** Eliminar de forma definitiva e segura todos os dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato após o encerramento de sua vigência, emitindo termo de destruição segura, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória por dever legal da Administração.

**6.3. Do Sigilo e Treinamento:** A CONTRATADA assegurará que todos os seus colaboradores, prepostos e subcontratados envolvidos na implantação, suporte e manutenção da plataforma assinem Termo de Confidencialidade e passem por treinamento específico em proteção de dados pessoais.

**6.4. Das Responsabilidades e Sanções Administrativas:**

**6.4.1.** O descumprimento total ou parcial de qualquer obrigação desta cláusula constituirá infração contratual grave, ensejando a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Edital, incluindo rescisão unilateral do contrato, aplicação de multa compensatória e impedimento de licitar.



**6.4.2.** A CONTRATADA responderá objetiva e integralmente por quaisquer danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos causados aos titulares de dados ou à Administração Pública decorrentes do tratamento inadequado ou de incidentes de segurança por ela provocados, garantido o direito de regresso da Administração.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**7.1** Integram ao presente o resultado da contratação por meio de Licitação como previsto na Lei nº 14.133/21, com destaque o Edital de Licitação e seu Termo de referência, bem como o previsto no Decreto Municipal 12.997/2022.

**7.2** Fica anexado a este contrato o Termo de Referência confeccionado especificamente para este objeto, tendo suas cláusulas vinculadas a este Contrato, fazendo com que as mesmas sejam atendidas em sua totalidade.

#### **CLÁUSULA OITAVA: DO FORO**

**8.1.** – As partes elegem o foro da Comarca de Nova Iguaçu/RJ como único competente para dirimir quaisquer ações oriundas desta Ata.

E, por haverem assim pactuado, assinam este instrumento na presença das testemunhas abaixo.

Nova Iguaçu, XX de XX de 2026.

