CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS
AUTARQUIA FEDERAL

TERMO DE REFERÊNCIA

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

(Processo Administrativo n° 2026/001275.03-2)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de licença temporária de plataforma de atendimento omnichannel, integrada à API Oficial do META, destinada ao gerenciamento de atendimentos aos profissionais registrados e ao público em geral, com recursos de chatbot, chat do site institucional e distribuição automática de atendimentos, interação humana, histórico de conversas, relatórios gerenciais, implantação, manutenção, atualização e suporte técnico contínuo, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total (12 Meses)
01	Licença de acesso, SOB DEMANDA, para usuários classificados como Agentes, considerando a cessão de perfis segregados (Administradores e Supervisores).	26077	MÊS	30	R$74,59	R$ 26.853,68
02	Implantação, configuração e Treinamento	3840, 26972	Turma	1	R$1.500,00	R$ 1.500,00

03	Pacote de mensageria Whatssap, SOB DEMANDA, abrangendo interações receptivas até 3.000 atendimentos mensais templates (respostas livres de pessoas, bots ou IA), sendo que o pagamento **será efetuado de acordo com a volumetria mensal efetivamente utilizada.**	26077	Mensagens	3.000	0,0350	R$ 1.260,00
04	Pacote de mensageria Whatssap, SOB DEMANDA, abrangendo interações receptivas de Marketing com até 1.500 atendimentos mensais (ofertas, campanhas e promoções), sendo que o pagamento **será efetuado de acordo com a volumetria mensal efetivamente utilizada.**	26077	Mensagens	1.500	0,3217	R$5.790,60
	TOTAL	VALOR ESTIMADO GLOBAL: R$ 35.404,28				

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como comuns, por consistirem na disponibilização de solução tecnológica de mercado, amplamente ofertada por diversos fornecedores, com funcionalidades padronizadas e comparáveis, cujos requisitos de desempenho, qualidade e nível de serviço podem ser objetivamente

definidos.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, por envolver fornecimento periódico de licença, atualizações, suporte técnico e manutenção da solução;

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade do CRBio03 contratar empresa especializada para o fornecimento de licença temporária de plataforma de atendimento omnichannel, destinada ao gerenciamento integrado dos atendimentos realizados aos profissionais registrados, ao público em geral e aos fornecedores, licitantes e contratados.

2.2. Atualmente, o Conselho realiza atendimentos por diferentes canais de comunicação, o que dificulta a centralização das informações, o acompanhamento das demandas, a padronização dos procedimentos, a mensuração de indicadores de desempenho e o controle dos tempos de resposta. Tal cenário pode comprometer a eficiência operacional, a rastreabilidade das interações e a qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços institucionais.

2.3. A solução pretendida deverá possibilitar a integração dos canais de atendimento em uma única plataforma, contemplando, entre outras funcionalidades, recursos de chatbot, chat no site interno do CRBio03, e-mails, distribuição automática de atendimentos, interação humana, histórico completo das conversas, relatórios gerenciais, possibilidade de iniciar conversas com usuários por meio do número de telefone, observadas as políticas da plataforma de comunicação utilizada, bem como serviços de implantação, configuração, manutenção, atualização e suporte técnico contínuo.

2.4. A solução permitirá a automatização de demandas recorrentes, assegurando respostas rápidas, padronizadas e disponíveis de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana), além de viabilizar o tratamento das demandas com maior celeridade e eficiência.

2.5. A contratação visa modernizar o processo de atendimento institucional, promover maior agilidade, eficiência, padronização e transparência na gestão das demandas, reduzir o tempo de resposta aos usuários, otimizar a distribuição dos atendimentos entre os colaboradores e disponibilizar informações gerenciais que subsidiem a tomada de decisões pela Administração.

2.6. A implementação da solução contribuirá significativamente para a melhoria da experiência do usuário, ao facilitar o acesso à informação, qualificar a orientação quanto aos serviços prestados e possibilitar o direcionamento eficiente de demandas mais complexas aos setores competentes. Ademais, proporcionará maior eficiência administrativa, com redução da carga operacional das equipes, otimização de processos internos, padronização das informações e fortalecimento dos mecanismos de controle e monitoramento das interações.

2.7. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

2.8. As tarifas das mensagens pelo Whatssap serão baseados naqueles disponibilizados pela META conforme tabela abaixo:

Tipo de mensagem	Meta em dólar	Meta em reais
Marketing Ofertas, campanhas e promoções	US$ 0,0625	R$ 0,3217
Utilidade Confirmações, lembretes e atualizações de pedidos ou pagamentos.	US$ 0,0068	R$ 0,0350
Autenticação Códigos de acesso e verificação.	US$ 0,0068	R$ 0,0350
Serviço / atendimento Respostas livres de pessoas, bots ou IA.	US$ 0,0068	R$ 0,0350

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste em contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

3.2.1 Integração com a API Oficial da META;

3.2.2 Integração de, no mínimo, um número do CRBio03, para que seja distribuído dentro da Solução aos diversos setores do Conselho.

3.2.3 Integração com o site do CRBio03 disponibilizando web chat.

3.2.4 Atendimento humano e automatizado (chatbot), com possibilidade de transferência entre ambos;

3.2.5 Distribuição automática e manual das conversas entre os atendentes;

3.2.6 Gerenciamento de filas de atendimento;

3.2.7 Histórico completo das interações realizadas;

3.2.8 Envio e recebimento das mensagens de texto, documentos, imagens, vídeos e áudios;

3.2.9 Criação de respostas rápidas e mensagens padronizadas;

3.2.10 Emissão de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho;

3.2.11 Painel de acompanhamento em tempo real dos atendimentos;

3.2.12 Controle de usuários, perfis e permissões;

3.2.13 Permitir a integração com serviço de diretório corporativo (LDAP / Active Directory) para autenticação de usuários (Single Sign-On - SSO) e sincronização de perfis de acesso;

3.2.14 Ambiente seguro, com autenticação de usuários e registros de logs de acesso;

3.2.15 Disponibilidade da solução em ambiente web, sem necessidade de instalação de infraestrutura local pelo Conselho.

3.2.16 Atualizações tecnológicas e manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva durante a vigência contratual;

3.3. A contratação compreenderá, ainda, a implantação da solução, parametrização inicial, migração das configurações necessárias, treinamento dos usuários indicados pelo Conselho e prestação de suporte técnico durante toda a execução contratual, visando assegurar a continuidade e a qualidade do serviço.

3.4. A solução deverá observar as boas práticas de segurança da informação, disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados, bem como atender à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo que as informações tratadas durante os atendimentos sejam protegidas e utilizadas exclusivamente para a execução do objeto contratado.

3.5. A contratação será realizada na modalidade de licenciamento temporário de software (Software as a Service – SaaS), cabendo à contratada a responsabilidade pela hospedagem, disponibilidade da plataforma, manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico, sem necessidade de aquisição de infraestrutura adicional pelo Conselho Regional de Biologia – 3ª Região.

3.6. A solução deverá permitir o atendimento por, no mínimo, 30 (trinta) usuários simultaneamente, contemplando funcionalidades de envio e recebimento de mensagens, bem como gestão de atendimentos, atendentes e contatos de forma ilimitada, assegurando escalabilidade e aderência às necessidades institucionais.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1 Centralizar, em uma única plataforma, os atendimentos realizados pelos diversos canais de comunicação utilizados pelo CRBio03, permitindo a gestão integrada das interações.

4.1.2 Agilizar o atendimento às demandas dos usuários, reduzindo os tempos de resposta e proporcionando maior eficiência na prestação dos serviços.

4.1.3 Automatizar atendimentos repetitivos e de baixa complexidade por meio de chatbot configurável, permitindo atendimento contínuo e direcionamento adequado das solicitações.

4.1.4 Possibilitar o encaminhamento automático das demandas aos atendentes responsáveis, de acordo com regras previamente definidas, promovendo melhor distribuição da carga de trabalho;

4.1.5 Permitir a continuidade do atendimento por operadores humanos sempre que necessário, garantindo tratamento adequado às demandas que exijam análise individualizada;

4.1.6 Manter histórico completo das interações realizadas, assegurando rastreabilidade, transparência e suporte às atividades de fiscalização, auditoria e gestão;

4.1.7 Disponibilizar relatórios gerenciais e indicadores de desempenho que subsidiem o acompanhamento dos atendimentos, a avaliação da qualidade dos serviços e a tomada de decisão pela Administração.

4.1.8 Possibilitar o envio de mensagens iniciadas pelo Conselho aos usuários, quando permitido pelas políticas da plataforma de comunicação utilizada, para comunicações institucionais, notificações, orientações e demais informações de interesse público.

4.1.9 Garantir elevada disponibilidade da solução, com serviços de implantação, configuração, manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual.

4.1.10 Proporcionar maior controle sobre os atendimentos realizados, assegurando padronização dos processos, melhoria da experiência dos usuários e otimização dos recursos humanos empregados na atividade de atendimento.

4.1.11 Apoiar a transformação digital dos serviços prestados pelo CRBio03, contribuindo para o fortalecimento da comunicação institucional, o aumento da eficiência administrativa e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à sociedade.

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo **2 (duas)** horas de duração dependendo da complexidade do objeto.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativa e evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados em até 30 dias corridos, a contar do recebimento da nota de empenho emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não

expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

CRITICIDADE	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Alta (plataforma indisponível ou comprometimento total da operação)	Até 2 horas	Até 8 horas
Média (funcionalidade essencial com impacto parcial)	Até 4 horas	até 2 dias úteis
Baixa (dúvidas, ajustes ou falhas sem impacto significativo)	Até 1 dia útil	Até 5 dias úteis

4.7.1 A criticidade dos serviços será analisada e justificada pelo técnico do CRBio03.

4.7.2 Quando não for possível solucionar definitivamente o incidente dentro do prazo estabelecido, a contratada deverá apresentar solução de contorno que permita a continuidade da operação e informar cronograma para correção definitiva.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e proteção de dados pessoais necessários à adequada execução contratual, observando, no mínimo, as seguintes exigências:

4.8.1 A contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações tratadas pela solução durante toda a vigência contratual.

4.8.2 A solução deverá possuir mecanismos de autenticação dos usuários, permitindo a utilização de perfis de acesso distintos, de acordo com as atribuições definidas pelo CRBio03.

4.8.3 A plataforma deverá possibilitar o gerenciamento de usuários e permissões, permitindo ao administrador conceder, alterar, restringir ou revogar acessos sempre que necessário.

4.8.4 As comunicações entre os usuários e a plataforma deverão ocorrer por meio de protocolos seguros e criptografados, utilizando padrões amplamente adotados pelo mercado.

4.8.5 Os dados armazenados pela solução deverão ser protegidos contra acessos não autorizados, perda, alteração ou destruição acidental ou ilícita, mediante adoção de controles técnicos e administrativos adequados.

4.8.6 A solução deverá manter registros de eventos (logs) relacionados ao acesso à plataforma e às operações realizadas pelos usuários, possibilitando auditoria e

rastreabilidade das ações, observados os prazos de retenção definidos na legislação aplicável e nas políticas da contratada.

4.8.7 A Contratada deverá adotar mecanismos de proteção contra vulnerabilidades, ataques cibernéticos, códigos maliciosos e demais ameaças que possam comprometer a disponibilidade ou a segurança da solução.

4.8.8 Durante toda a execução contratual, a contratada deverá disponibilizar as atualizações de segurança necessárias para manutenção da integridade da plataforma, sem custos adicionais para o CRBio03.

4.8.9 A Contratada deverá observar integralmente as disposições da **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)**, responsabilizando-se pelo tratamento dos dados pessoais eventualmente acessados em razão da execução contratual, exclusivamente para as finalidades previstas no contrato.

4.8.10 A Contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.8.11 Na hipótese de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados tratados em decorrência da execução contratual, a contratada deverá comunicar formalmente o CRBio03, em prazo razoável após sua ciência, informando, sempre que possível, a natureza do incidente, os dados potencialmente afetados, os impactos identificados e as medidas adotadas para mitigação e correção.

4.8.12 Ao término da vigência contratual ou quando solicitado pelo CRBio03, a contratada deverá disponibilizar os dados de titularidade do Conselho para exportação em formato interoperável e, após autorização do contratante, promover sua exclusão ou devolução, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória previstas em lei.

4.8.13 A Contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações, documentos e dados aos quais tiver acesso em razão da execução contratual, não podendo divulgá-los, compartilhá-los ou utilizá-los para finalidade diversa daquela prevista no contrato, salvo por obrigação legal ou autorização expressa do CRBio03.

4.8.14 Sempre que aplicável, a solução deverá permitir a realização de cópias de segurança (backup) e a recuperação das informações, garantindo a continuidade da prestação dos serviços em caso de falhas operacionais.

4.8.15 A contratada deverá observar as políticas de segurança da informação e demais normas internas do CRBio03 que lhe forem formalmente comunicadas, desde que compatíveis com o objeto contratado.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.9. A solução objeto da presente contratação deverá observar, sempre que aplicável, requisitos relacionados à responsabilidade social, à sustentabilidade ambiental e ao respeito às normas legais e institucionais, conforme descrito a seguir:

4.9.1 **Requisitos Sociais**

4.9.1.1. A Contratada deverá cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e demais normas aplicáveis à execução contratual.

4.9.1.2. A Contratada deverá observar os princípios da ética, da transparência, da igualdade de tratamento, da não discriminação e do respeito aos direitos humanos

durante toda a execução do contrato.

4.9.1.3. Os serviços de suporte e atendimento deverão ser prestados de forma adequada, respeitosa e compatível com os princípios da Administração Pública.

4.10. **Requisitos Ambientais**

4.10.1 Considerando que a solução será disponibilizada na modalidade **Software como Serviço (SaaS)**, não há fornecimento de equipamentos ou geração direta de resíduos eletrônicos pelo contratante.

4.10.2 A utilização da solução deverá contribuir para a redução do consumo de papel, por meio da digitalização dos processos de atendimento, armazenamento eletrônico das interações e disponibilização de relatórios em formato digital.

4.10.3 Sempre que possível, a contratada deverá adotar boas práticas de sustentabilidade em suas operações, buscando o uso eficiente dos recursos computacionais, a racionalização do consumo de energia e a redução dos impactos ambientais relacionados à prestação dos serviços.

4.11. **Requisitos Culturais**

4.11.1 A solução deverá permitir a utilização do idioma português (Brasil) em sua interface e funcionalidades disponibilizadas aos usuários do CRBio03.

4.11.2 Os materiais de treinamento, manuais, documentação técnica e orientações de uso deverão ser disponibilizados em língua portuguesa ou acompanhados de tradução adequada.

4.11.3 A plataforma deverá possibilitar a configuração das comunicações institucionais de forma compatível com a linguagem, identidade institucional e necessidades de atendimento do CRBio03, promovendo uma comunicação clara, acessível e padronizada junto aos profissionais registrados, ao público em geral e aos fornecedores, licitantes e contratados.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.12. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.13. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Implantação

4.14. A Contratada deverá executar a implantação da solução de forma planejada, garantindo sua disponibilização em condições adequadas de operação, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.14.1 A implantação da solução deverá contemplar todas as atividades necessárias para o início da operação da plataforma, incluindo configuração do ambiente, parametrização das funcionalidades, criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração das filas de atendimento, chatbot, chatweb, relatórios gerenciais e demais recursos previstos na contratação.

4.14.2 A solução deverá ser disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS), sendo de responsabilidade da Contratada toda a infraestrutura tecnológica necessária ao seu funcionamento, incluindo hospedagem, processamento,

armazenamento, disponibilidade, atualizações e manutenção.

4.14.3 A Contratada deverá realizar a configuração inicial da plataforma de acordo com as necessidades apresentadas pelo CRBio03 durante a fase de implantação.

4.14.4 A implantação deverá contemplar a integração da solução com a **API Oficial da META** e demais canais de atendimento previstos no Termo de Referência, observadas as regras e limitações impostas pelos respectivos provedores.

4.14.5 Antes da entrada em produção, deverão ser realizados testes funcionais para verificar o correto funcionamento das funcionalidades contratadas, cabendo ao CRBio03 homologar a solução após a verificação do atendimento aos requisitos estabelecidos.

4.14.6 A Contratada deverá fornecer treinamento operacional aos usuários indicados pelo CRBio03, abrangendo, no mínimo, administração da plataforma, gestão dos atendimentos, utilização do chatbot, emissão de relatórios e utilização das principais funcionalidades da solução.

4.14.7 A Contratada deverá disponibilizar documentação técnica e manual de utilização da plataforma em língua portuguesa, contendo orientações para operação, administração e abertura de chamados técnicos.

4.14.8 Durante toda a implantação, a Contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para apoiar o CRBio03 na configuração da solução, esclarecimento de dúvidas e resolução de eventuais inconsistências identificadas.

4.14.9 Quaisquer atualizações, correções ou ajustes necessários para o adequado funcionamento da solução durante o período de implantação deverão ser realizados pela Contratada, sem custos adicionais para o CRBio03.

4.14.10 A implantação será considerada concluída somente após a disponibilização integral da solução, a realização dos testes de homologação, o treinamento dos usuários indicados pelo CRBio03 e a emissão do Termo de Aceite pelo fiscal ou gestor do contrato.

4.14.11 A solução deverá ser implantada de forma a minimizar impactos na rotina administrativa do Conselho, adotando-se cronograma previamente acordado entre as partes e garantindo a continuidade dos serviços durante a transição para a nova plataforma.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.15. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.16. Os serviços de assistência técnica, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços. Para fins de execução contratual, a equipe técnica deverá possuir experiência profissional em atividades relacionadas ao objeto, no mínimo há dois anos, contemplando:

4.16.1 A implantação e configuração de plataformas de atendimento omnichannel ou soluções equivalentes.

4.16.2 Parametrização de fluxos automatizados de atendimento (chatbot), filas de atendimento, perfis de usuários e demais funcionalidades da plataforma.

4.16.3 Integração de plataformas de atendimento com a API Oficial da META e demais canais de comunicação previstos na contratação, quando aplicável.

4.16.4 Prestação de suporte técnico e manutenção de soluções em ambiente **Software como Serviço (SaaS)**.

4.16.5 Atendimento a incidentes, resolução de problemas técnicos e orientação aos usuários da plataforma.

Requisitos de Formação da Equipe

4.17. Durante toda a execução contratual, a Contratada deverá manter equipe técnica apta ao atendimento dos chamados de suporte, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, observando os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.18. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela Contratada da Nota de Empenho pela Contratante.

4.19. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 07 dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.20. A execução do serviço deve ser acompanhada pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.21. A solução deverá observar os princípios da confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade das informações, bem como atender às disposições legais relativas à proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.21.1 Adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações tratados pela solução contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.21.2 A solução deverá possuir mecanismos de autenticação e controle de acesso, permitindo a definição de perfis de usuários e diferentes níveis de permissão, observando o princípio do menor privilégio.

4.21.3 A plataforma deverá possibilitar ao CRBio03 a criação, alteração, suspensão e exclusão de usuários e respectivos perfis de acesso sempre que necessário.

4.21.4 As comunicações entre usuários e a plataforma deverão ocorrer por meio de protocolos seguros e criptografados, utilizando padrões amplamente aceitos pelo mercado.

4.21.5 A solução deverá manter registros de eventos (logs) referentes, no mínimo, aos acessos dos usuários, alterações de configurações relevantes e demais operações necessárias à rastreabilidade e auditoria das ações realizadas na plataforma.

4.21.6 A contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações, documentos e dados aos quais tiver acesso em decorrência da execução contratual, utilizando-os exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

4.21.7 A contratada deverá observar as normas internas de segurança da informação do CRBio03 que lhe forem formalmente comunicadas, desde que compatíveis com a natureza do objeto contratado.

Vistoria

4.22. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Sustentabilidade

4.23. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.23.1 Eficiência energética dos equipamentos e softwares utilizados;

4.23.2 Redução de consumo de papel e recursos físicos;

4.23.3 Gestão responsável de resíduos eletrônicos;

4.23.4 Preferência por fornecedores com práticas ambientalmente responsáveis;

4.23.5 Otimização do uso de recursos digitais, promovendo menor impacto ambiental.

Indicação de marcas ou modelos

4.24. Não se aplica.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.25. Não se aplica.

Da exigência de carta de solidariedade

4.26. Não se aplica.

Subcontratação

4.27. É vedada a subcontratação da execução do objeto principal desta contratação, compreendendo o fornecimento da licença da plataforma, sua implantação, configuração, parametrização, manutenção, atualização, suporte técnico e demais serviços contratados.

4.28. Não se caracteriza como subcontratação, para os fins deste Termo de Referência, a utilização, pela Contratada, de serviços de terceiros indispensáveis ao funcionamento da solução, tais como:

4.28.1 provedores de infraestrutura em nuvem (cloud computing);

4.28.2 Business Solution Providers (BSPs) ou provedores autorizados para acesso e utilização da API Oficial da META;

4.28.3 demais serviços de infraestrutura, comunicação, segurança, autenticação, armazenamento ou processamento de dados que componham a arquitetura tecnológica da solução.

4.29. A utilização desses serviços não afasta nem reduz a responsabilidade integral da contratada perante o CRBio03 pela execução do objeto, pelo cumprimento dos níveis de

serviço (SLA), pela disponibilidade da solução, pela segurança da informação, pela proteção de dados pessoais e por todas as demais obrigações previstas no contrato.

4.30. É vedada a transferência a terceiros da responsabilidade pela gestão, operação, suporte técnico e atendimento ao contratante, permanecendo a Contratada como única responsável pela execução contratual perante ao CRBio03.

Da exigência de amostra

4.31. Não se aplica.

Garantia da contratação

4.32. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Instalação de escritório

4.33. Não se aplica.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2 encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3 receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6 comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8 prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3 reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4 propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5 manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6 quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7 quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8 fornecer a subscrição/uso da solução de TIC (SaaS) sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9 realizar todas as atividades necessárias à integração da plataforma de atendimento omnichannel com o sítio eletrônico institucional do Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03), de forma a disponibilizar o atendimento por meio do chat no portal institucional, quando previsto na solução contratada.

5.2.9.1. estabelecer comunicação técnica e atuar de forma coordenada com a empresa responsável pela hospedagem e manutenção do sítio eletrônico do CRBio03, realizando as configurações, parametrizações e integrações necessárias para o pleno funcionamento da solução.

5.2.10 fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1 efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2 conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3 definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.4 as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5 definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.6 definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.7 a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.8 as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC

aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.9 as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 Início da execução do objeto: 03 (três) dias do aceite da nota de empenho.

6.1.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.3 Cronograma de realização dos serviços:

Etapa	Atividade	Prazo Máximo
1	Aceite da Nota de Empenho	Data de Início da Execução Contratual.
2	Reunião de alinhamento entre a contratada e o CRBio03 para definição do cronograma de implantação, levantamento de requisitos e validação dos responsáveis	Até 05 dias úteis.
3	Configuração inicial da plataforma, criação do ambiente, parametrização das funcionalidades, perfis de usuários e filas de atendimento	Até 15 (quinze) dias corridos.
4	Integração com a API Oficial da META e demais canais previstos na contratação, quando aplicável.	Até 20 (vinte) dias corridos.
5	Configuração dos fluxos de atendimento automatizado (chatbot), regras de distribuição dos atendimentos e demais funcionalidades contratadas.	Até 25 (vinte e cinco) dias corridos.
6	Realização dos testes funcionais, ajustes necessários e homologação da solução pelo CRBio03	Até 30 (trinta) dias corridos.
7	Treinamento dos usuários indicados pelo CRBio03	Até 30 (trinta) dias corridos.
8	Entrada da solução em operação (produção)	Até 30 (trinta) dias corridos
9	Prestação dos serviços de manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico contínuo	Durante toda a vigência do contrato

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Todos os serviços serão prestados de forma remota, não havendo necessidade de deslocamento físico à sede do Conselho.

6.2.1 Eventuais atendimentos presenciais, quando indispensáveis à adequada execução contratual, poderão ser realizados no endereço: Rua Coronel Corte Real, 662, Bairro Petrópolis, Porto Alegre/RS.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: das 09h às 17h, podendo ser estendido para incidentes críticos fora do expediente, conforme os níveis de suporte definidos.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1 A execução contratual observará as rotinas abaixo:

6.3.1.1. Instalação e configuração inicial da licença de software;

6.3.1.2. Atualizações automáticas e monitoramento de sistemas;

6.3.1.3. Suporte técnico remoto e resolução de incidentes;

6.3.1.4. Transferência de conhecimento e treinamentos básicos para a equipe do Conselho;

6.3.1.5. Emissão de relatórios de uso, desempenho e segurança mediante solicitação;

6.3.1.6. Auditoria e geração de logs de todas as operações realizadas;

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.4.1 Licença original e válida, com certificados de autenticidade;

6.4.2 Credenciais de acesso às plataformas e consoles administrativos;

6.4.3 Documentação técnica completa, incluindo manuais de operação, políticas de segurança, termos de uso e certificados de licenciamento;

6.4.4 Ferramenta e software necessário para a instalação remota, monitoramento e manutenção da solução.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.5.1 A plataforma deverá permitir o acesso e utilização simultânea por, no mínimo, **30 (trinta) usuários**, sem degradação do desempenho ou limitação das funcionalidades contratadas.

6.5.2 O quantitativo de 30 (trinta) usuários representa a capacidade mínima simultânea exigida, podendo o CRBio03, durante a vigência contratual, solicitar a criação, inativação ou substituição de usuários, desde que respeitado o limite de licenças contratadas.

6.5.3 A proposta deverá contemplar todos os custos necessários à perfeita execução do objeto, incluindo, no mínimo:

6.5.3.1. licenciamento da plataforma;

6.5.3.2. implantação e configuração inicial;

6.5.3.3. parametrização das funcionalidades;

6.5.3.4. integração com a API Oficial da META e demais canais previstos;

6.5.3.5. treinamento dos usuários;

6.5.3.6. manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva;

6.5.3.7. atualizações da plataforma;

6.5.3.8. suporte técnico;

6.5.3.9. hospedagem, processamento, armazenamento de dados e demais recursos de infraestrutura necessários ao funcionamento da solução.

6.5.3.10. Integração com os serviços aplicados juntamente com a empresa que presta serviço de hospedagem de site do CRBio03.

6.5.4 Todos os serviços deverão ser prestados sem limitação quanto ao número de atendimentos, conversas ou registros, ressalvadas eventuais limitações técnicas ou operacionais expressamente informadas na proposta e aceitas pela Administração.

6.5.5 Os custos decorrentes da implantação, migração de configurações, treinamento, manutenção, atualizações, suporte técnico e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da plataforma deverão estar incluídos no valor da proposta, não sendo admitida cobrança adicional durante a execução contratual, salvo nas hipóteses expressamente previstas no contrato.

6.5.6 A licitante deverá considerar, para fins de dimensionamento, que a solução será utilizada pelos diversos setores do CRBio03 responsáveis pelo atendimento aos profissionais registrados, ao público em geral e aos fornecedores, licitantes e contratados, devendo garantir desempenho adequado mesmo em períodos de maior demanda.

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A Contratada deverá realizar transferência de conhecimento técnico básico à equipe do Conselho, contemplando:

6.6.1 Orientações sobre o uso, configuração e administração de cada licença;

6.6.2 Treinamento remoto individual ou coletivo, conforme a necessidade;

6.6.3 Documentação detalhada com procedimentos operacionais e boas práticas;

6.6.4 Suporte e esclarecimento de dúvidas durante todo o período da subscrição.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Antes do término da vigência contratual, a contratada deverá:

6.7.1 Entregar todas as credenciais e acessos ativos;

6.7.2 Garantir a continuidade operacional do software até a finalização ou substituição da licença;

6.7.3 Fornecer relatórios finais de utilização, segurança e manutenção;

6.7.4 Orientar a equipe do Conselho sobre procedimentos de encerramento e

transição para novo fornecedor, se aplicável;

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Para fins de comparação entre as propostas e controle da execução contratual, a solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes quantitativos:

Item	**Quantidade Mínima**
Licença da plataforma de atendimento omnichannel	1(uma) solução
Usuários simultâneos	30 (trinta)
Implantação da solução	1 (uma)
Configuração e parametrização da plataforma	1 (uma)
Treinamento dos usuários	1 (um) treinamento
Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva	Durante toda a vigência contratual;
Suporte técnico especializado	Durante toda a vigência contratual;

Mecanismos formais de comunicação

6.9. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Nota de empenho;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails;

VI) Telefonemas;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.11. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS deste Termo de Referência.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2 Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4 A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5 Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnico Administrativo

7.12. O fiscal técnico administrativo do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico administrativo do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico administrativo do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico administrativo do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.19. O fiscal técnico administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

7.21. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.21.1 coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.21.2 acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.21.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.21.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.21.5 tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.21.6 elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.21.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.21.8 receber e dar encaminhamento imediato:

7.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no disposto nesta seção abaixo:

INDICADOR	META	FORMA DE VERIFICAÇÃO
Disponibilidade da plataforma	Igual ou superior a 99,5% ao mês	Relatórios da plataforma e registros da contratada
Atendimento inicial de chamados classificados como críticos	Até 2 horas	Sistema de chamados
Solução de chamados críticos	Até 8 horas	Sistema de chamados
Atendimento inicial de chamados de média prioridade	Até 4 horas	Sistema de chamados
Solução de chamados de média prioridade	Até 2 dias úteis	Sistema de chamados
Atendimento inicial de chamados de baixa prioridade	Até 1 dia útil	Sistema de chamados
Solução de chamados de baixa prioridade	Até 5 dias úteis	Sistema de chamados

Disponibilização das atualizações da plataforma	100% durante a vigência contratual	Relatórios técnicos e registros da contratada
Disponibilidade do suporte técnico	Conforme horário previsto no contrato	Registros de atendimento

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1 não produziu os resultados acordados,

8.2.2 deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1 a plataforma permanecer disponível conforme o percentual mínimo estabelecido;

8.4.2 os chamados forem atendidos e solucionados dentro dos prazos previstos;

8.4.3 as funcionalidades contratadas permanecerem operacionais;

8.4.4 o suporte técnico for prestado de forma adequada;

8.4.5 forem disponibilizadas as atualizações necessárias ao funcionamento da solução.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelo fiscal técnico administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período de 1 (um) mês.

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1 o fiscal técnico administrativo do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.18.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.18.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.18.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.18.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a

formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.22.1 Acesso à plataforma pelos usuários cadastrados;

8.22.2 Correto funcionamento dos perfis e permissões de acesso;

8.22.3 Integração com a API Oficial da META e demais canais previstos na contratação, quando aplicável;

8.22.4 funcionamento dos fluxos automatizados de atendimento (chatbot);

8.22.5 distribuição automática das conversas entre os atendentes;

8.22.6 transferência de atendimentos para operadores humanos;

8.22.7 registro e consulta do histórico de conversas;

8.22.8 emissão de relatórios gerenciais;

8.22.9 funcionamento das funcionalidades administrativas da plataforma;

8.22.10 abertura e acompanhamento de chamados de suporte.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. 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:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. 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 ao Contratante.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação/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.

8.29. Constatando-se, junto ao SICAF, 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.

8.30. 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.

8.31. 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.

8.32. 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 junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

8.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em

banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

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

8.37.1 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.

8.38. 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.

Antecipação de pagamento

8.39. Não se aplica a esta contratação.

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.41. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.43. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.44. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.48. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no

pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	*Ocorrência*	*Glosa / Sanção*
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 0,2 % (dois décimos por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.
		Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1 não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4 **Multa:**

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

> 9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “**a**”, de **5**% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

9.8. 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.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. 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.

9.10.1 Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2 as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

9.12. 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 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. 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 Termo de Referência 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.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela 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.

9.14.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade

para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta com fundamento no art. 75, inciso ll, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de o objeto enquadra-se como contratação cujo valor é inferior ao limite legalmente estabelecido para dispensa de licitação.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por preço global.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de

Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. 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 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação[A55] ;

10.27. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.28. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.29. Caso a empresa vencedora seja enquadrada como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), a comprovação da regularidade contábil-fiscal poderá observar as seguintes condições, conforme o regime tributário adotado:

10.29.1 Para empresas optantes pelo Simples Nacional: deverá ser apresentada a Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (DEFIS), referente ao último exercício fiscal disponível, nos termos da legislação vigente;

10.29.2 Para empresas não optantes pelo Simples Nacional: deverá ser apresentada a Escrituração Contábil Digital (ECD – SPED Contábil), ou documento equivalente que a substitua, também referente ao último exercício fiscal disponível, conforme exigências legais aplicáveis.

10.29.3 A documentação apresentada deverá estar válida, regular e compatível com a situação jurídica e fiscal da empresa, podendo a Administração solicitar esclarecimentos ou documentos complementares, caso julgue necessário para a adequada análise da habilitação.

10.30. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.31. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.32. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.32.1 Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.32.2 Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

10.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.33.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.33.1.1. Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 02 (dois) anos do fornecedor na prestação dos serviços no setor público ou privado, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.33.1.2. Credenciamento como Parceiro de Soluções de Negócios (Business Solution Provider - BSP) ou a utilização de parceiros oficiais para integração via Meta Cloud API / WhatsApp Business Platform.

10.33.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.33.3 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.33.4 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.33.5 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

10.36. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.37. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.38. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.39. 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 para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

Documentação complementar para cooperativas

10.41. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.41.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.41.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.41.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.41.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.41.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.41.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.41.6.1. ata de fundação;

10.41.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.41.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.41.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.41.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.41.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.41.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ R$ 35.404,28 (trinta e cinco mil quatrocentos e quatro reais e vinte e oito centavos), conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

11.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: **6.3.2.1.03.01.007 - SISTEMAS DE PROCESSAMENTO DE DADOS-SOFTWARES**

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Integrante **Requisitante** Débora Siqueira Néri Gerente Jurídica	**Equipe de Apoio** Lorenzo Dovera Analista de Compras, Licitações e Contratos	**Integrante** **Técnico** Giuliano Bolze Assessoria de Informática	**Integrante** **Administrativo** Juliano Leyen Técnico de Informática

Porto Alegre, 21 de outubro de 2026.

Aprovo,

Autoridade Competente
Jairo Luis Candido Conselheiro Presidente do CRBio03

Documento assinado eletronicamente por **Lorenzo Dovera**, **Analista de Compras, Licitações e Contratos**, em 21/10/2026, às 11:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Giuliano Bolze dos Santos**, **Assessor de Informática**, em 26/10/2026, às 15:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Débora Siqueira Néri**, **Gerente Jurídica**, em 26/10/2026, às 15:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Juliano Wageck Leyen**, **Técnico em Informática**, em 26/10/2026, às 15:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Jairo Luis Candido**, **Presidente**, em 28/10/2026, às 10:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://cfbio.gov.br/validar-assinatura/ informando o código verificador **0272954** e o código CRC **10E05B9E**.

ANEXO

ANEXO I

TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2026/001275.03-2

DISPENSA ELETRÔNICA Nº 37/2026

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. (Art. 18 Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022).

1. IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO N°	**xxxxxxx/xxxxx**		
OBJETO	Contratação de empresa especializada para fornecimento de licença temporária de plataforma de atendimento omnichannel para o CRBio03		
CONTRATADA		**CNPJ**	
PREPOSTO			
GESTOR		**MATR.**	

2. CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	**Matrícula**	**Assinatura**

ANEXO

ANEXO II
TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2026/001275.03-2
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 37/2026

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não. (Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022).

Pelo presente instrumento o Conselho Regional de Biologia da 3° Região – CRBio-03, Rua Coronel Corte Real, 662 Bairro – Petrópolis – Porto Alegre – RS, CNPJ n°: 04.053.157/0001-36, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa xxxxxxxx, sediada na xxxxxxxxxxxx, CNPJ n° xxxxxxxxxxxx doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º xxxxxx/xxxxxx doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1. OBJETO

1.1. Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.1.1. INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.2. INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

2.1.3. CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Será considerada como informação sigilosa toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominadas INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4. DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

4.1.1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

4.1.2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

4.1.3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

5.3.1. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

5.4. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

5.5. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

5.5.1. Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

5.6. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

5.7. A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

5.7.1. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

5.7.2. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

5.7.3. Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

5.7.4. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6. VIGÊNCIA

6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7. PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela

CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

8.3. O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

8.4. Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

8.4.1. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

8.4.3. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

8.4.4. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

8.4.5. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

8.4.6. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

8.4.7. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

8.4.8. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9. FORO

9.1. A CONTRATANTE elege o foro de Porto Alegre, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10. ASSINATURAS

10.1. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado por meio do SEI/CFBio.