TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo SEI IPJ. 0001029/2026

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, "a" da Lei n. 14.133/2021)

1.1. Objeto

Prestação de serviços de mensageria para o Instituto de Previdência do Município de Jundiaí.

1.1.1 Grupo 1 – Mensageria Via Whatsapp: Envio e recebimento de mensagens transacionais e de utilidade em massa, atendimento via Chatbot com transbordo humano, múltiplos operadores simultâneos e integração com sistemas de gestão.

1.1.2 Grupo 2 – Mensageria Via E-mail Marketing: Plataforma para criação, envio em massa, controle de contatos e relatórios de engajamento de e-mails institucionais e newsletters.

1.2. Descrição detalhada do objeto

Grupo 1: Mensageria Via Whatsapp

O objeto compreende a prestação de serviços de envio de mensagens de maneira massiva via WhatsApp, por meio de plataforma WEB integrada que permita:

- Envio e recebimento massivo e personalizado de mensagens via WhatsApp.
- Criação e gestão de fluxos de ChatBOT para atendimento automatizado de demandas rotineiras (ex: consulta de documentos, informações, agendamento de atendimentos).
- Direcionamento inteligente de atendimentos para agentes humanos quando o ChatBOT não puder resolver ou em casos mais complexos, com direcionamento por departamento.
- Flow para criação de BOT.
- Multi atendentes com um só número WhatsApp.
- Limite de atendimento por operador, permitindo rotear atendimentos para setores/atendentes mais adequados conforme regras pré-definidas.
- Envio de áudio, imagem, vídeo, emoji, arquivos PDF, XLS, DOC, etc.
- APIs para integração com o sistema previdenciário da contratante para o envio de documentos e informações
- Campanhas tipo "Pesquisa de satisfação de atendimento e contato" NPS.
- Geração de relatórios e métricas de desempenho do atendimento.
- Gerenciamento de lista de transmissão para os contatos.
- Uso dos contatos para campanhas de marketing.
- Gestão de Blacklist para envio de campanhas.
- Exportação e importação de contatos.
- Gestão dos envios possibilitando disparos via importação de planilha.

- Suporte para uso de templates de mensagens pré-aprovados, conforme diretrizes do WhatsApp Business API.
- Possibilidade de "customização" da mensagem a ser enviada.
- Geração de dados estatísticos dos atendimentos.
- Backup de dados para segurança da informação e plataforma auditada com capacidade para exportação integral da base no mínimo do último mês.
- Transferência de Contexto (Transbordo)
- Mecanismo para priorização, distribuição e etiquetagem de atendimentos.
- Interface intuitiva para a equipe de atendimento do IPREJUN, possibilitando a gestão centralizada das conversas.
- Gerenciamento através de painel de indicadores de desempenho, com a possibilidade de emissão de relatórios em tempo real.
- Obrigatoriedade de armazenamento dos dados em Data Center localizado no Brasil.
- Mecanismos nativos da plataforma para gerenciamento de *Opt-in* / *Opt-out* e revogação de consentimento pelos destinatários.
- Exportação de lista de *Opt-in / Opt-out*.
- Conformidade integral com a LGPD, garantindo a segurança e privacidade dos dados.
- Confidencialidade de dados.

Grupo 2: Mensageria Via E-mail Marketing

- Serviço de envio em massa de e-mail marketing.
- Interface para a geração e controle de contato, modelos e histórico do disparo de e-mail marketing.
- Classificação de contatos por engajamento e interação dos e-mails enviados, com emissão de relatórios de análise das campanhas.
- Campos personalizáveis para customização dos envios com nome, data ou outras informações, com opção de realizar testes de visualização antes do envio das campanhas.
- Criador de campanhas personalizadas ou uso de modelos prontos de newsletter.
- Armazenagem ilimitada de contatos na plataforma de e-mail marketing, com pacote mínimo de até 10 mil e-mails mensais, com bloqueio automático de novos envios até o início do mês subsequente.
- Obrigatoriedade de armazenamento dos dados em Data Center localizado no Brasil.
- Mecanismos nativos da plataforma para gerenciamento de *Opt-in* / *Opt-out* e revogação de consentimento pelos destinatários.
- Exportação de lista de *Opt-in / Opt-out*.

- Conformidade integral com a LGPD, garantindo a segurança e privacidade dos dados.
- Confidencialidade de dados.

1.3 Especificação e Quantitativos do Objeto

GRUPO 1

Código*	Item	Qtde.	Unidade	Descrição
132078	1	1	Unidade	Serviço de implantação do sistema, incluídos os custos de ativação, configuração, validação do Business Manager, verificação do número do WhatsApp junto à Meta, parametrização da plataforma WEB integrada, integração e treinamento.
132079	2	12	Mensal	Serviço de atendimento em nuvem, por meio de um canal de WhatsApp Oficial, vinculado a um número ativo válido na Meta Inc, com disponibilização de acesso a, no mínimo, 10 (dez) usuários simultâneos, com ações automatizadas de atendimento, incluídos todos os custos de manutenção da plataforma.
132019	3	120.000	Msg	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Utilidade (estimado em 10.000 mensagens/mês), com faturamento conforme utilização efetiva.
132020	4	240.000	Msg	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Marketing (estimado em até 20.000 mensagens/mês), com faturamento conforme utilização efetiva.

Código*	Item	Qtde.	Unidade	Descrição
133187	5	120.000	Msg	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Atendimento/Service (estimado em 10.000 mensagens/mês), com faturamento conforme utilização efetiva.
133188	6	12.000	Msg	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem de Autenticação (estimado em 1.000 mensagens/mês), com faturamento

GRUPO 2

41870	1	12	meses	Serviço de envio/disparo de e-mails marketing personalizados, com limite máximo de até 10.000 envios/mês e bloqueio automático do serviço após o atingimento do limite contratado até o próximo mês.

**Código do produto conforme Consulta de Materiais – CONSMAT da plataforma SIIM do IPREJUN.*

1.4 Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade.

Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar. A plataforma que se busca contratar possui padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado (Art. 6º, inciso XIII da Lei Federal 14133/2021.) Existem soluções prontas no mercado e que podem ser parametrizadas de acordo com a necessidade do Instituto de Previdência do Município de Jundiaí, sem a necessidade de desenvolvimento de um software sob medida (customizado do zero). Além disso, os requisitos técnicos exigidos são de domínio público e já consolidados na área. Desta forma, os serviços são enquadrados como comuns, tendo em vista a natureza do software (customizável por parametrização) e a disponibilidade (vários fornecedores no mercado atendem com soluções similares).

1.5 Classificação do objeto quanto ao modelo de execução.

Os serviços objeto desta contratação são enquadrados como continuados. A interrupção do serviço paralisaria a comunicação institucional do RPPS, sendo caracterizado como um sistema de tecnologia da informação e comunicação, podendo ser firmado contrato com vigência inicial de 12 meses, e prorrogado de forma sucessiva até a vigência máxima de 10 anos. A vigência plurianual é considerada mais vantajosa, pois permite a negociação de melhores preços, devido à diluição dos custos de implantação e customização. Além disso, é preciso considerar o custo de transição, ou seja, o desgaste operacional gerado com a migração de bancos de dados históricos.

1.6 Prazo de vigência

1.6.1 Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistema de tecnologia da informação e comunicação, o prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável para até 10 anos, a contar da emissão da ordem de serviços, na forma dos artigos 105 e 106 da Lei n° 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, "b" da Lei n. 14.133/2021)

2.1. Justificativa

A justificativa da contratação está detalhada no Estudo Técnico Preliminar nº 70/2026.

A comunicação mais utilizada pela sociedade atualmente ocorre através do envio de mensagens, via e-mail e WhatsApp. O Instituto de Previdência do Município de Jundiaí (IPREJUN), como autarquia municipal responsável pelo pagamento dos benefícios de aposentadoria e pensão por morte dos servidores públicos do Município de Jundiaí, possui em torno de 3.500 beneficiários, entre aposentados e pensionistas, com os quais se faz necessária a comunicação, seja para avisos de utilidade (necessidade de atualização de dados cadastrais, de apresentação de documentos) ou para mensagens consideradas como marketing (convites para eventos e palestras do Programa Pós Aposentadoria, alertas para golpes, divulgação de políticas públicas).

Por muitos anos, o envio das mensagens via WhatsApp para os segurados ocorreu através de listas de transmissão, que permitiam o disparo de comunicados em massa a determinado grupo sem custos operacionais diretos. No entanto, com alterações nas políticas operacionais e de tarifação do canal corporativo de WhatsApp, e considerando a necessidade de profissionalização do atendimento com auditoria e controle de LGPD, tornou-se indispensável o uso da API Oficial do WhatsApp Business. Vale

ressaltar que o WhatsApp é o canal com maior taxa de conversão e resposta direta dos segurados. Ainda assim, além deste canal, o IPREJUN necessita do serviço de envios de e-mail marketing, que permite o encaminhamento em massa de newsletters e comunicados relacionados ao Instituto.

Com o objetivo de modernizar e otimizar os canais de comunicação e atendimento do RPPS, foi identificada a demanda imediata de contratação dos serviços de envio de mensagens de maneira massiva via WhatsApp. A contratação é de interesse público, visto que sem a ferramenta, se torna inviável a comunicação direta e rápida com os segurados sobre temas de relevância, como a disponibilização de holerites e informes de rendimentos. Sem a devida comunicação, o segurado poderá ser penalizado com o bloqueio de seu benefício ou com a necessidade de se locomover fisicamente ao Instituto.

2.2. Fundamentação legal

O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão os seguintes regulamentos:

- Lei Federal nº 14.133/2021.
- Decretos Municipais nº 32.567/2023, nº 32.568/2023, nº 32.569/2023, nº 32.574/2023, nº 32.575/2023, nº 32.576/2023, nº 32.577/2023, nº 33.221/2023 e nº 33.565/2023.
- Instruções Normativas UGAGP nº 5/2023 e nº 6/2023.
- Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas aplicáveis.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (art. 6º, XXIII, "c" da Lei n. 14.133/2021)

A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) compreende a disponibilização de plataforma SaaS (Software as a Service) WEB para envio de mensageria via WhatsApp Business API Oficial e via e-mail, em conformidade com o detalhamento do item 1.2, sendo previstas as seguintes estimativas contratuais para o período de vigência de 12 (doze) meses:

Grupo 1 – Mensageria Via Whatsapp

- **Número de WhatsApp oficial:** 01 (um) número ativo vinculado à Meta Inc.
- **Departamentos atendidos:** Atendimento, Folha de Pagamento, Concessão de Benefícios, Ouvidoria, Assistência Social, Comunicação, Administrativo e Financeiro.
- **Usuários/Operadores simultâneos:** No mínimo 10 (dez) operadores simultâneos.
- **Licenciamento do ChatBOT:** 01 usuário administrador, usuários monitores e até 10 operadores.
- **Estimativa de envios - Mensagem Utilidade (WhatsApp):** 10.000 msgs/mês (120.000 msgs/ano), com faturamento conforme utilização efetiva.
- **Estimativa de envios - Mensagem Marketing (WhatsApp):** Até 20.000 msgs/mês (240.000 msgs/ano), com faturamento conforme utilização efetiva.
- **Estimativa de envios - Mensagem de Atendimento / Service (WhatsApp):** Até 10.000 msgs/mês

(120.000 msgs/ano), com faturamento conforme utilização efetiva.

- **Estimativa de envios - Mensagem de Autenticação (WhatsApp):** Até 1.000 msgs/mês (12.000 msgs/ano), com faturamento conforme utilização efetiva.

Grupo 2 – Mensageria Via E-mail Marketing

- **Departamentos atendidos:** Atendimento, Folha de Pagamento, Concessão de Benefícios, Ouvidoria, Assistência Social, Comunicação, Administrativo e Financeiro.
- **Usuários/Operadores simultâneos:** 01 operador
- **Estimativa de envios de e-mail Marketing:** O pacote deve permitir armazenagem ilimitada de contatos na plataforma de e-mail marketing, com franquia de até 10 (dez) mil envios mensais, com bloqueio de envios adicionais após o atingimento da cota até o mês seguinte.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, "d" da Lei n. 14.133/2021)

4.1. Diretrizes Sociais, Ambientais e de Proteção de Dados

4.1.1. Proteção de Dados (LGPD): Cumprimento integral da Lei nº 13.709/2018, garantindo a privacidade e segurança dos dados pessoais dos segurados em todas as etapas de processamento e armazenamento.

4.1.2. Redução de Resíduos e Acesso à Informação: Utilização de solução baseada em nuvem, promovendo a sustentabilidade pela eliminação de suporte físico e democratização do acesso às informações públicas do RPPS.

4.1.3 Requisitos sociais: A empresa licitante deverá declarar:

a) o cumprimento da reserva de vagas prevista em lei para pessoas com deficiência (PCD) e para reabilitados da Previdência Social (Art. 93 da Lei nº 8.213/1991), previstas na Lei Federal 14133/2021.

b) que adota de políticas internas de equidade salarial e de oportunidades entre homens e mulheres (conforme a Lei nº 14.611/2023).

c) que não utiliza em sua cadeia de prestação de serviços o trabalho infantil e trabalho análogo ao escravo.

4.2. Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto, por se tratar de solução integrada de TIC cuja responsabilidade técnica pela operacionalização e integridade das transmissões deve ser mantida de forma centralizada.

4.3. Garantia Contratual

Não haverá exigência de garantia de execução contratual (art. 96 da Lei nº 14.133/2021), visto se tratar de serviço comum de prestação contínua de ampla oferta no mercado. Exige-se o cumprimento das garantias legais conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

4.4. Capacitação e Habilitação Técnica

4.4.1. Atestado de Capacidade Técnica: Apresentação de certidão(ões) ou atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão para prestação de serviços compatíveis em características e complexidade tecnológica com o objeto contratado.

4.4.2. Conexão Oficial WhatsApp Business API: Comprovação de prestação dos serviços por meio da API Oficial do WhatsApp Business, seja na condição de Business Solution Provider (BSP) oficial da Meta Inc. ou como integradora/parceira autorizada de BSP oficial, mediante documentação comprobatória ou link de verificação técnica.

4.5. Requisitos Técnicos Mínimos da Plataforma

- **Conectividade e API:** Suporte nativo à API Oficial do WhatsApp Business.
- **Automação e Chatbot:** Criação flexível de fluxos conversacionais (Flows), triagem inicial 24/7 e distribuição por departamento e horário de atendimento.
- **Histórico e Backup:** Preservação perene do histórico de conversas na interface, permitindo a visão única do histórico de interações do usuário e funcionalidade de exportação/download de backups em formatos abertos (JSON, XML ou equivalente).
- **E-mail Marketing:** Painel para criação de campanhas, testes A/B/visualização, categorização de engajamento e higienização de listas (blacklist).
- **Segurança:** Criptografia de dados em trânsito e em repouso, autenticação multifator (MFA) e controle granular de acesso por operador.
- **Disponibilidade (SLA):** Garantia de disponibilidade mensal da plataforma de no mínimo 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), desconsideradas as manutenções programadas comunicadas com antecedência prévia mínima de 48 horas.

4.6 Requisitos de saída, segurança e privacidade

4.6.1 A solução deverá atender os princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

4.6.2 Após o término do contrato a contratada deverá entregar a base de dados completa e estruturada em até 30 dias.

4.6.3 Ao final do contrato, os dados do sistema devem ser disponibilizados de forma que seja possível fazer uma migração para o próximo sistema contratado. Caso não sejam gerados arquivos específicos em formato para a migração, a CONTRATADA deve auxiliar a extração dos dados diretamente da base de dados fornecendo as informações necessárias para tal, como informações sobre quais campos possuem determinadas informações e como elas foram codificadas no sistema.

5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (art. 6º, XXIII, "e" da Lei n. 14.133/2021)

5.1. Obrigações e Dinâmica de Execução

5.1.1. A execução do contrato observará as fases operacionais de:

(i) Reunião de Planejamento e Alinhamento, que deve ocorrer em até 03 dias úteis após a emissão da Ordem de Serviços;

(ii) Integração Técnica e Validação na Meta, que deve ocorrer em até 07 dias úteis após o a reunião de alinhamento;

(iii) Configuração de Fluxos e parametrização do ChatBOT, que deve ocorrer em até 10 dias úteis após o a reunião de alinhamento;

(iv) Homologação e Testes, que deve ocorrer até 3 dias úteis após a Fase iii;

(v) Treinamento das Equipes, em até 2 dias úteis após a homologação;

(vi) Go-Live e Operação Assistida, que consiste em 5 dias operacionais de acompanhamento dedicado pós-treinamento;

(vii) Operação Contínua e Suporte Técnico, durante toda a vigência contratual.

5.1.2 São obrigações da Contratada:

- Conectividade Oficial: Fornecimento da plataforma SaaS via API Oficial do WhatsApp Business para no mínimo 10 operadores simultâneos.

- Validação Meta: Conclusão da verificação do Business Manager, validação do número oficial e acompanhamento de selos de verificação.

- Gestão de Templates & Fluxos: Submissão de templates de mensagens ativas (Utilidade e Marketing) para aprovação junto à Meta e configuração do ChatBOT/árvore de decisão por departamento.

- E-mail Marketing & Suporte: Gestão da plataforma de e-mail marketing (higienização de listas e relatórios) e suporte 24x7 para indisponibilidade crítica.

- Garantia de atualizações contínuas da plataforma, acompanhando as evoluções tecnológicas e as necessidades do mercado.

5.1.3. São obrigações da Contratante

-Fornecimento de credenciais e informações institucionais.

- Acompanhamento e validação dos testes de fluxo do ChatBOT e modelos de mensagem.

- Designação da equipe de operadores/fiscais e medição mensal dos consumos para liquidação e pagamento.

5.1.4 Local da Prestação de Serviços

5.1.4.1 Os serviços serão executados remotamente (SaaS), prestando-se suporte presencial na sede do

IPREJUN (Avenida Doroty Nano Martinasso, nº 100, Vila Bandeirantes, Jundiaí/SP), se necessário, quando formalmente requisitado para alinhamentos técnicos e capacitação.

5.1.4.2 Os serviços serão prestados durante o horário de funcionamento da sede do IPREJUN: de segunda a sexta, no horário das 08h às 17h (horário de Brasília), exceto feriados e pontos facultativos.

5.1.4.3 O horário de funcionamento da sede do IPREJUN será o considerado para a contagem de horas úteis.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, XXIII, "f" da Lei n. 14.133/2021)

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. A Contratada 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.

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

Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.9. O fiscal técnico 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.

6.10. O fiscal técnico 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.

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

6.12. O fiscal técnico 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.

6.13. 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.

6.14. 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.

Fiscalização Administrativa

6.15. O fiscal administrativo do contrato 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.

6.16. 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

6.17. O gestor do contrato coordenará 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.

6.18. O gestor do contrato acompanhará 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.

6.19. O gestor do contrato acompanhará 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.

6.20. O gestor do contrato emitirá 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.

6.21. O gestor do contrato tomará 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.

6.22. O gestor do contrato deverá 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.

6.23. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) E PAGAMENTO (art. 6º, XXIII, “g”)

7.1. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

A aferição mensal da qualidade e disponibilidade dos serviços prestados será realizada pela Fiscalização Técnica mediante aplicação dos seguintes indicadores de desempenho:

Indicador	Meta Requerida	Mecanismo de Aferição	Faixa de Ajuste / Glosa no Faturamento Mensal
1. Disponibilidade do Sistema (SLA)	≥ 99,5% no mês	Relatório mensal de uptime emitido pela plataforma/suporte	• 99,0% a 99,49%: Desconto de 2% sobre o item de mensalidade • 98,0% a 98,99%: Desconto de 5% sobre

Indicador	Meta Requerida	Mecanismo de Aferição	Faixa de Ajuste / Glosa no Faturamento Mensal
			o item de mensalidade • Abaixo de 98,0%: Glosa de 10% e abertura de procedimento de sanção
2. Atendimento do Suporte Técnico (SLA)	Os chamados devem ser atendidos nos seguintes prazos máximos: Severidade Crítica: 2 horas úteis para resposta, 4 horas úteis para solução. Severidade Alta: 2 horas úteis para resposta, 8 horas úteis para solução. Severidade Média: 4 horas úteis para resposta, 24 horas úteis para solução. Severidade baixa: 8 horas úteis para resposta, 72 horas	Registros do sistema de chamados (Tickets)	Chamado Crítico: Desconto de 1% do valor da parcela mensal por hora de atraso, limitada a 20% por ocorrência. Chamado de Severidade Alta: Desconto de 0,5% do valor da parcela mensal por hora útil de atraso, limitada a 10% por ocorrência. Chamado de Severidade Média ou Baixa: Desconto de 0,2% por hora útil de

Indicador	Meta Requerida	Mecanismo de Aferição	Faixa de Ajuste / Glosa no Faturamento Mensal
	úteis para solução Dúvidas: 0,5 hora útil para resposta, 1 hora útil para solução		atraso, limitada a 5% por ocorrência.

7.1. Os produtos serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da entrega dos produtos a que se referem a parcela a ser paga.

7.3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade dos produtos fornecidos em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.3.1. 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;

7.3.2. 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 da entrega de produtos até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição da entrega dos produtos até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.4. Os serviços/ produtos 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.

7.4. Os serviços/ produtos serão recebidos definitivamente no prazo de até 03 (três) dias, contados

do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço/ produto e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.5. 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 à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

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

7.7 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.8. 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 pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

Liquidação

7.11. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de cinco dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção.

7.12. 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.

7.13. 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:

7.13.1. o prazo de validade;

7.13.2. a data da emissão;

7.13.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.13.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.13.5. o valor a pagar; e

7.13.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.15. 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.

7.16. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.17. 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.

7.18. 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.

7.19. 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.

7.20. 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.

7.21 De forma alternativa, poderá ser consultada a regularidade através do envio das certidões de regularidade fiscal e trabalhista da empresa.

Prazo de pagamento

7.22. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

7.23. 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 IPC-FIPE de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.26.1. 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.

7.27. 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.

Reajuste

7.28. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 09/10/2026.

7.29. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.31. 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).

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

7.33. 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.

7.34. 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.

7.35. O reajuste será realizado por apostilamento

7.36. A manutenção do equilíbrio econômico financeiro inicial do contrato é garantida aos

contratantes, devendo o valor contratado ser revisto sempre que sobrevierem fatos imprevisíveis, previsíveis de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, nos termos do art. 124, II, "d", e do art. 134 da Lei nº 14.133/2021.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (art. 6º, XXIII, "h" da Lei n. 14.133/2021)

8.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

8.2 O regime de execução do contrato será o de Empreitada por preço global.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

8.4 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;

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

8.6 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;

8.7 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;

8.8 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.

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

8.10 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;

8.11 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).

8.12 Não será a admitida a participação de cooperativas

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

8.15 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.

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

8.17 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;

8.18 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;

8.19 Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;

8.20 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.

8.21 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, deverá comprovar tal situação.

Qualificação Econômico-Financeira

8.22 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;

8.23 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor ou apresentação do Plano de Recuperação, já homologado pelo juízo competente e em vigor.

8.24 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:

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

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

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

8.25 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 para o período de doze meses.

8.26 Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

8.27 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;

8.28 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.

8.29 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.

8.30 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

8.31. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, por meio da apresentação de

certidão(ões) ou atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão para prestação de serviços compatíveis em características e complexidade tecnológica com o objeto contratado.. (Art.67, inciso II da Lei Federal 14133/2021).

8.31.1 O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) estar em papel timbrado órgão contratante e com a identificação clara do signatário, inclusive com a indicação do cargo que ocupa.

8.31.2 Em se tratando de serviços contínuos, será exigida certidão ou atestado que demonstre que o licitante tenha executado serviços similares ao objeto da licitação em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo de 3 (três) anos.

8.31.3 Deverá ser atestada a prestação de serviços considerando o quantitativo mínimo de 50% do volume de mensagens e e-mails marketing personalizados objeto desta contratação (itens 3, 4 e 5 do grupo 1, bem como o item 1 do grupo 2), sendo admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante..

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

8.31.5 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.

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

8.32 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

8.33 Deverão ser apresentados, juntamente com os documentos de habilitação já relacionados, declarações previstas no item 4.1.3 (requisitos sociais).

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

8.35 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.

8.36 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.

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 manter a plataforma em regular funcionamento para uso do Contratante	Disponibilidade>= 99,5%: Sem descontos sobre o valor da fatura mensal Disponibilidade entre 99,0% e 99,49%: Desconto de 2% sobre o valor da fatura mensal. Disponibilidade entre 98,0% e 98,99%: Desconto de 5% sobre o valor da fatura mensal. Disponibilidade < 98,0%: Desconto de 10% sobre o valor da fatura mensal + abertura de processo sancionatório.
2	Não atender os chamados nos prazos máximos estabelecidos: Severidade Crítica: 2 horas úteis para resposta, 4 horas úteis para solução. Severidade Alta: 2 horas úteis para resposta, 8 horas úteis para solução. Severidade Média: 4 horas úteis para resposta, 24 horas úteis para solução. Severidade baixa: 8 horas úteis para resposta, 72 horas úteis para solução Dúvidas: 0,5 hora útil para resposta, 1 hora útil para solução	Chamado Crítico: Desconto de 1% do valor da parcela mensal por hora de atraso, limitada a 20% por ocorrência. Chamado de Severidade Alta: Desconto de 0,5% do valor da parcela mensal por hora útil de atraso, limitada a 10% por ocorrência. Chamado de Severidade Média ou Baixa: Desconto de 0,2% por hora útil de atraso, limitada a 5% por ocorrência.
3.	Apresentar de forma cumulativa ocorrências citadas nesta tabela.	Desconto correspondente ao somatório das penalidades, limitado a 20% da fatura mensal + abertura de processo sancionatório
4.	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Abertura de processo sancionatório.

9.2 Nos termos do art. 144 da Lei Federal 14.133/2021, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o 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 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

9.4.4.2 Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.3 Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 15% (quinze

por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4 Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5 Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6 Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta 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 30 (trinta) 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.

9.10.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial 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 na Relação de Impedimentos de Licitação do TCE, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP).

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.

9.17 O descumprimento das obrigações previstas nos itens 4.6.2 e 4.6.3 relativas à migração ao final do contrato, sujeitará a CONTRATADA às seguintes sanções:

9.17.1 Retenção de pagamento final correspondente à última parcela mensal (ou uma porcentagem do valor global do contrato) até que a migração de dados seja homologada pela equipe de TI do Instituto e a versão de leitura seja disponibilizada.

9.17.2 Multa diária pelo atraso na entrega da base de dados ou pela disponibilização do acesso em modo leitura de 10% sobre o valor mensal do contrato, limitada a 30 (trinta) dias.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, "i" da Lei n. 14.133/2021)

10.1. O valor global total estimado para o período de **12 (doze) meses** é de **R$ 174.994,82** (cento e setenta e quatro mil, novecentos e noventa e quatro reais e oitenta e dois centavos), sendo o **valor mensal** de **R$**

14.583,00 (quatorze mil, quinhentos e oitenta e três reais), conforme preços detalhados no Documento de Formalização da Pesquisa de Preços nº 56/2026.

10.1.a. O valor total anual estimado da contratação do **Grupo 1** é **de R$ 172.647,14** (cento e setenta e dois mil, seiscentos e quarenta e sete reais e quatorze centavos), sendo **R$ 12.066,62** (doze mil e sessenta e seis reais e sessenta e dois centavos) referentes aos serviços de implantação, ativação, configuração e validação do Business Manager, verificação do número junto à Meta, parametrização, integração e treinamento, a serem pagos em parcela única, e **R$ 160.580,52** (cento e sessenta mil, quinhentos e oitenta reais e cinquenta e dois centavos), referentes aos serviços continuados, com **valor mensal** estimado de **R$ 13.381,71** (treze mil, trezentos e oitenta e um reais e setenta e um centavos).

10.1.b. O preço total anual estimado da contratação do **grupo 2** é de **R$ 2.347,68** (dois mil, trezentos e quarenta e sete reais e sessenta e oito centavos), sendo o **valor mensal** de **R$ 195,64** (cento e noventa e cinco reais e sessenta e quatro centavos).

10.2. Para a definição do valor estimado da contratação foram utilizados os parâmetros da Instrução Normativa UGAGP n.° 5, de 22 de fevereiro de 2023.

10.3. O preço estimado para a contratação considerou o mínimo de três cotações, nos termos do artigo 6º da Instrução Normativa UGAGP n.° 5, de 22 de fevereiro de 2023, conforme o Documento de Formalização da Pesquisa de Preços n.° 56/2026.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6º, XXIII, "j" da Lei n. 14.133/2021)

11.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na Lei Orçamentária Anual - LOA 2026, prevista na Lei Municipal nº 10.436 de 03 de dezembro de 2025.

Dotação	Elemento	Código Fonte	Descrição da Fonte	Dotação Total	Dotação Disponível*
50.09.122.202.8006	3.3.90.40.00 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	7002	Fonte Vinculada ao IPREJUN – Taxa de Administração	R$ 1.850.000,00	R$ 1.276.730,16

*Consulta em 27/10/2026

12 DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Jundiaí, 16 de novembro de 2026.



Marcos Paulo Ferreira Rebello

Analista de Planejamento, Gestão e Orçamento - TI



Vivian Cristina Benite Campos

Diretora do Departamento de Planejamento, Gestão e Finanças- Em substituição

ANEXO I - TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE E PRAZOS

Severidade	Definição / Exemplo Prático	Tempo de Resposta (Início do Atendimento) em horas úteis*	Tempo de Solução (Resolução Definitiva ou Contorno) em horas úteis*
Crítica (Urgentíssima)	O sistema estar totalmente indisponível ou haver erro impeditivo em funções vitais.	Até 2 hora	Até 4 horas
Alta (Alta)	Uma funcionalidade importante está inoperante, mas o sistema continua funcionando em parte.	Até 2 horas	Até 8 horas
Média (Rotina)	Erros que geram inconveniência, mas não impedem a execução do trabalho, ou para os quais existe uma solução temporária (*workaround*). *Exemplo: Um relatório gerencial específico está saindo com formatação errada.*	Até 4 horas	Até 24 horas
Baixa (Baixa)	Solicitações de pequenas melhorias, ajustes cosméticos na interface ou questões que não afetam a operação diária.	Até 8 horas	Até 72 horas
Baixa (Dúvidas)	Dúvidas de operação	Até 0,5 hora	Até 1 hora

*Horas úteis – serão consideradas horas úteis as horas de funcionamento da sede do IPREJUN definidas no item 5.1.4.2