

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - CGE

Broker Whatsapp Business

DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE TIC

FORTALEZA, 23 DE AGOSTO DE 2024

TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE CONTRATANTE: CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 O presente Termo de Referência tem como objeto à Contratação de empresa especializada, para customização, sustentação através do canal de comunicação Broker WhatsApp Business, na modalidade PaaS (Plataforma de Comunicação como Serviço), compreendendo serviços de instalação, configuração, testes, serviços de manutenção corretiva e evolutiva, envolvendo integração via API ou Webservice de envio de mensagens com os sistemas legados, de acordo com as condições e especificações constantes neste termo.

1.2 Este objeto será realizado através de licitação na modalidade DISPENSA DE LICITAÇÃO, por procedimento de COTAÇÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO, com a forma de fornecimento INTEGRAL.

1.3 Base Legal: Inciso II do caput do artigo 75 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 57.208,33, no caso de outros serviços e compras) - Decreto Estadual nº 35.341, de 09 de março de 2023.

1.4 A formalização do Estudo Técnico Preliminar (ETP) é facultativo no caso em epígrafe, conforme art. 13, inciso I do Decreto Estadual nº 35.283/2023:

*“Decreto Estadual nº 35.283/2023. Art. 13.
A elaboração do ETP:
I - é facultada nas hipóteses dos incisos I,
II, VII e VIII do art. 75 e do § 7º do art. 90
da Lei nº 14.133, de 2021.”*

1.5 DAS ESPECIFICAÇÕES

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE.
1.	CONTRATAÇÃO PARA CUSTOMIZAÇÃO, SUSTENTAÇÃO ATRAVÉS DO CANAL DE COMUNICAÇÃO BROKER WHATSAPP BUSINESS, NA MODALIDADE PAAS (PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO COMO SERVIÇO), COMPREENDENDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TESTES, SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA, ENVOLVENDO INTEGRAÇÃO VIA API OU WEBSERVICE DE ENVIO DE MENSAGENS COM OS SISTEMAS LEGADOS E SUPORTE TÉCNICO.	UNIDADE	1

1.5.1 Havendo divergências entre as especificações deste anexo e as dos sistemas, prevalecerão as deste anexo.

1.5.2 O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Estadual nº 34.450/2021.

1.5.3 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns nos termos do inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

1.6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS E QUANTITATIVOS

1.6.1 A contratação de uma empresa especializada (Business Solution Providers - BSP do WhatsApp), para disponibilização de conta corporativa de WhatsApp, com selo de verificação oficial emitido pela Meta/Facebook, plataforma de comunicação, serviços de configuração de fluxos de atendimento, para integração com a base de dados da CONTRATANTE e treinamentos, visando comunicação, por mensagem de texto e recursos de mídia, com o cidadão, por meio do WhatsApp Business API.

1.6.2 Conforme avaliado em pesquisa de mercado, durante o processo de elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP, para esta forma de contratação dá-se o nome de CPaaS (Plataforma de Comunicações como um Serviço). Assim, será de responsabilidade da CONTRATADA toda parte de infraestrutura, segurança e configuração, cabendo a CONTRATANTE pagamentos mensais para usufruir dos serviços. Além disso, as plataformas CPaaS são concebidas para integração com outros sistemas por meio de APIs. A empresa CONTRATADA deverá garantir a total integração da plataforma broker whatsapp com a solução Interact já utilizada hoje e em produção fornecida pela empresa DÍGITRO, permitindo o uso de tecnologias de mercado, como para o objetivo desta contratação, o WhatsApp API. Além disso, o know-how dos fornecedores de mercado será um facilitador para as integrações com a DIGITRO e disponibilização dos serviços da Chatbot nos sistemas desta CGE.

1.6.3 Com relação a usabilidade e evolução da ferramenta, a contratação irá abranger, além da prestação do serviço da plataforma, suporte para equipe designada da CONTRATANTE para atualização da árvore de atendimentos, que, na prática, se caracteriza pela programação do fluxo, criação de menus e inserção de textos informativos. Por serem ferramentas projetadas para fácil atualização de conteúdo, possuem interface intuitiva que permite as atualizações de forma simplificada. As integrações, para criação dos serviços iniciais, ficarão a cargo da CONTRATADA, bem como as integrações futuras, de acordo com horas de desenvolvimento previstas em contrato para este fim.

1.6.4 O modelo de contratação CPaaS, de um Business Solution Providers - BSP do WhatsApp, oportunizará a esta Controladoria atingir os seus objetivos, em uma contratação segura, com uma plataforma de atendimento específica para o fim desejado, em formato já consolidado pelo mercado, elevando a experiência do cidadão no uso dos serviços públicos, por meio de mais um canal de atendimento.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MÊS
01	Configuração Inicial - SETUP(Cloud) Instalação e Configuração	
	CUSTO E ATENDIMENTO	
	Número Ativo no WhatsApp Business	1
	WhatsApp Utilidade (Ativa)	6000
	WhatsApp Serviço (Receptiva)	3000

1.7 DO PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

1.7.1 O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contado da assinatura, na forma do artigo 105 c/c o art. 94 ambos da Lei nº 14.133/2021, admitindo-se a prorrogação desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

2. DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO

2.1 Com base nas crescentes demandas de atendimento que aponta a necessidade de notificar e interagir com o cidadão sobre suas manifestações abertas nesta CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ-CGE, através da Central de ouvidoria 155, onde o principal objetivo é diminuir a fila de espera e tornar mais célere o atendimento das manifestações e retorno ao cidadão otimizando a produtividade e contribuindo para o potencial serviço prestado a população e ao Governo do Estado do Ceará.

2.2 Entendemos que este serviço pode beneficiar toda a rede da ouvidoria com a disponibilização de sistema inteligente visando maior conectividade, segurança e comunicação com os cidadãos, permitindo, portanto, o contato com o Serviço de Atendimento ao Usuário, e demais áreas que forem possíveis através da árvore de atendimento, através de ferramenta mundialmente conhecida e utilizada por quase a totalidade da população brasileira, evitando, portanto a necessidade de ligações para obter acesso às informações disponibilizadas.

2.3 Dentre as diversas formas de comunicação existentes, destacamos a Comunicação por meio do aplicativo WhatsApp, aplicativo líder no seguimento no mundo. Segundo levantamento da pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box, 90% dos brasileiros usam o WhatsApp para enviar mensagens de texto, e 81% se comunicam por áudio, 67% utilizam a chamada de voz, enquanto 50% publicam e visualizam stories através do WhatsApp Status. **Fonte:** <https://tecnoblog.net/326932/whatsapp-chega-a-99-por-cento-celulares-brasil-telegram-cresce/>

2.4 Por fim, a urgência da implantação do novo sistema de comunicação com os usuários, ampara-se na necessidade da modernização da administração pública, e sobretudo, com a sintonização do momento, criando condições de melhoria e solidez na comunicação, eliminação de desperdícios de tempo e visando economicidade nas ligações telefônicas para o cidadão.

2.5 Este Termo Referência tem o intuito de reformular a forma de atendimento dos serviços de ouvidoria e tornar mais eficiente o acesso do cidadão a tais serviços, possibilitando o uso de recursos de última geração. “A nova tecnologia a ser utilizada baseia-se no atendimento automático por meio de agentes virtuais que são sistemas interativos de atendimento automático chatbots”, baseados em reconhecimento avançado de linguagem natural e facilmente integráveis em qualquer contact-center.

2.6 Por todo o exposto, considerando que as justificativas apresentadas estão fundamentadas tecnicamente, conclui-se que a escolha pela plataforma de comunicação via WhatsApp está devidamente amparada pela legislação e jurisprudências atuais.

3. REQUISITOS GERAIS

3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma tecnológica, com integração ao WhatsApp API, para organizar e orquestrar o atendimento das mensagens recebidas, por meio de atendimento eletrônico ao cidadão;

3.2 Atendimento Eletrônico refere-se ao atendimento sem a interação humana, com a utilização de assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots) e recursos de inteligência artificial, provendo

árvore de decisão para o autoatendimento do cidadão, redirecionando para informações ou integrações com as bases da CONTRATANTE;

3.3 A empresa deverá ser Business Solution Providers – BSP do WhatsApp, ou seja, empresas autorizadas pelo Facebook/WhatsApp para comercializarem a WhatsApp Business API;

3.4 Deverá realizar a emissão de declaração de empresa parceira Facebook, para operar com soluções para WhatsApp;

3.5 A declaração será comprovada por meio de consulta da CGE ao site oficial, contendo o repositório de parceiros, no endereço: https://www.facebook.com/business/marketing-partners/work-with-a-partner?ref=fmp_nav_bar

3.6 A plataforma deverá estar disponível em regime 24x7;

3.7 A solução deverá estar apta a realizar integração com os bancos de dados da CONTRATANTE, para o fornecimento de serviços e consultas, minimamente via API's e Webservices, devendo adequar-se a quaisquer outros protocolos utilizados pela CONTRATANTE;

3.8 A CONTRATADA deverá possuir preposto designado para prestar suporte à CONTRATANTE, via e-mail, chat e/ou telefone, durante todo período contratual, no que diz respeito a todos os aspectos do serviço contratado, como dúvidas de uso da plataforma, gestão de ordem de serviço, customizações, emissão de relatório, faturas e cobrança etc.;

3.9 Além dos atendimentos receptivos, a plataforma deverá estar apta para envio de mensagens ativas, ou seja, conversas iniciadas pela CONTRATANTE. Para isto, deverá manter integração com a base de cadastro de números de telefone da CONTRATANTE (contatos), por meio do recebimento de arquivos, com extensão “.xls” ou “.txt”, e layouts pré-definidos para envio de mensagens de forma individualizada e automatizada, por script, a um rol de contatos definidos, limitados pelas políticas de envio do WhatsApp;

3.10 Disponibilização de um número de telefone oficial, seguindo todas as formalidades e autorizações do WhatsApp Enterprise (WhatsApp Business API);

3.11 Permitir que o cidadão inicie uma conversa, minimamente, por meio de ícone no portal da transparência da CGE, possibilitando a utilização do serviço via aplicativo ou via web;

3.12 A solução deverá permitir o atendimento eletrônico de múltiplos usuários simultaneamente, sem limitações;

3.13 Deve responder o primeiro contato com mensagem de saudação e árvore de decisão apresentando, minimamente, as opções de realização de serviços e consultas, bem como fluxo guiado de informações, para retirada de dúvidas sobre procedimentos;

3.14 Todo atendimento deverá gerar um número único e rastreável de protocolo;

3.15 Ao longo do contrato, novas integrações de serviços e inclusão de itens na árvore de decisão do atendimento eletrônico poderão ser realizadas, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE e ou evoluções tecnológicas;

3.16 Da Sustentabilidade:

3.16.1 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:

3.16.2 Qualidade do serviço: Os serviços devem atender às especificações e requisitos de qualidade acordados entre o comprador e o fornecedor. Isso inclui a garantia de que o serviço está livre de irregularidade e atende às normas e regulamentações aplicáveis.

3.16.3 Prazo de entrega: O prazo de entrega deve ser acordado previamente entre o comprador e o fornecedor, levando em consideração as necessidades do comprador. É importante que o

fornecedor cumpra com o prazo acordado para evitar atrasos no processo de fornecimento dos serviços.

3.16.4 Quantidade serviço: A quantidade do serviço deve ser entregue conforme acordado entre o comprador e o fornecedor. É importante que o fornecedor forneça a quantidade correta para evitar atrasos ou interrupções nas operações.

3.16.5 Custo-benefício: O fornecedor deve fornecer um bom custo-benefício para o comprador. O preço do serviço deve ser justo e competitivo, levando em consideração a qualidade e o prazo de entrega.

3.17 Da subcontratação

3.17.1 Não será admitida a subcontratação.

3.18 Da garantia da contratação

3.18.1 Não haverá exigência de garantia de execução para a contratação.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1 O prazo de execução do objeto contratual é de 12 (doze) meses, contado a partir do recebimento da ordem de serviço ou instrumento equivalente.

4.2 O prazo de execução poderá ser prorrogado, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

4.3 Local e horário da prestação de serviço: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) - Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Ed. SEPLAG, 2º Andar - Cambéba - Fortaleza/CE - de segunda-feira a sexta-feira das 08h às 12h e das 13h às 17h. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

4.3.1 CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de: Definir as providências de implantação dos serviços; alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

4.3.2 Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá: No decorrer da REUNIÃO INICIAL será apresentado à CONTRATADA o PLANO DE INSERÇÃO, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a CGE iniciar o serviço; havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos.

4.3.3 Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CGE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

5.2 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.

5.3 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.

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

5.5 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 do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

5.6 A execução do contrato deverá ser acompanhada pelo Senhor Marcos Henrique de Carvalho Almeida, Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC), matrícula nº 3000681-X, Gestor do Contrato e pelo Senhor Marcus Antonio da Silva, Orientador da Célula de Gestão de Infraestrutura da Segurança e das Operações de TIC (CEINS), matrícula nº 300003-0-7, Fiscal do Contrato, ou pelos respectivos substitutos nos termos da art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

5.7 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.

5.8 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 nos termos da art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

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

5.10 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, 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.

5.11 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.

5.12 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.

5.13 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 ultrapassem a sua competência.

5.14 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

5.15 Caso ocorram 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.

5.16 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.

5.17 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

5.18 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.

5.19 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 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

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

5.21 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. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

6.1 Recebimento do serviço:

6.1.1 Os serviços serão recebidos PROVISORIAMENTE, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo nos termos do art. 140, I, a, da Lei nº 14.133/2021.

6.1.2 O prazo da disposição acima 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.

6.1.3 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.

6.1.4 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.

6.1.5 O fiscal setorial do contrato, quando for o caso, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

6.1.6 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 da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos a contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

6.1.7 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.

6.1.8 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 nos termos do art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133/2021.

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

6.1.10 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.

6.1.11 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.

6.1.12 Os serviços serão recebidos DEFINITIVAMENTE no prazo de 10 (dez) 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:

6.1.13 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.

6.1.14 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;

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

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

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

6.1.18 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 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

6.1.20 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.

6.2 Liquidação:

6.2.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

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

6.2.3 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

6.2.4 a) o prazo de validade;

6.2.5 b) a data da emissão;

6.2.6 c) os dados do contrato e do órgão contratante;

6.2.7 d) o período respectivo de execução do contrato;

6.2.8 e) o valor a pagar; e

6.2.9 f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.2.10 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;

6.2.11 A nota fiscal ou fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CRC 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.

6.2.12 A Administração deverá realizar consulta ao CRC para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

6.2.13 Constatando-se, junto ao CRC, 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.

6.2.14 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.

6.2.15 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.

6.2.16 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.

6.3 Prazo de pagamento:

6.3.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

6.3.2 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 Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

6.4 Forma de pagamento:

6.4.1 *O pagamento será realizado mediante crédito em conta corrente do contratado, exclusivamente no Banco Bradesco S/A, conforme Lei nº 15.241/2012.*

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

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

6.4.4 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.

6.4.5 O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, 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.

6.5 Antecipação de pagamento

6.5.1 É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações deste instrumento.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO

7.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

7.1.1 O prestador de serviço será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, na modalidade COTAÇÃO, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

7.2 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

7.2.1 Habilitação jurídica

7.2.1.1 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;

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

7.2.1.3 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>;

7.2.1.4 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;

7.2.1.5 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 nº 77, de 18 de março de 2020.

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

7.2.1.7 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

7.2.1.8 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 5.764/1971.

7.2.1.9 Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 2º, do Decreto nº 32.315/2017.

7.2.1.10 Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009.

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

7.2.1.12 Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

7.2.1.14 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.

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

7.2.1.16 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 5.452/1943;

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

7.2.1.18 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

7.2.1.19 Caso o licitante seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital 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.

7.2.1.20 O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8. DAS REGRAS DE PARTICIPAÇÃO NA COTAÇÃO ELETRÔNICA

8.1 O procedimento da cotação eletrônica será regido pelas seguintes regras:

8.1.1 O procedimento será divulgado no Portal de Compras do Estado e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP e comunicado, por mensagem eletrônica, aos fornecedores registrados no sistema Cadastro de Fornecedores do Estado, no correspondente ramo de atividade que se pretende contratar, e permanecerá disponível para o recebimento de propostas por período nunca inferior a 3 (três) dias úteis.

8.1.1.1 Em todas as hipóteses estabelecidas no item 2.2. do Termo de Participação, o prazo fixado para abertura das propostas não será inferior a 3 (três) dias úteis, contados da data de publicação do termo de participação no Portal de Compras do Estado.

8.1.2 O fornecedor interessado em participar da cotação eletrônica deverá estar previamente inscrito no Cadastro de Fornecedores do Estado e acessar o sistema mediante identificação do usuário e da respectiva senha privativa do representante de cadastro.

8.1.3 A formalização do procedimento se dará por meio da elaboração e divulgação do Termo de Participação da cotação eletrônica no Portal de Compras do Estado.

8.1.4 Os critérios de julgamento empregados na seleção da proposta mais vantajosa para a administração serão os de menor preço ou maior desconto, conforme disposto no item 7.5 do Termo de Participação.

8.1.5 O fornecedor interessado deverá enviar suas propostas de preço, utilizando, para tanto, exclusivamente, o sistema eletrônico, em período previsto no item 7.4.1 e até antes da data/hora prevista no item 7.4.2 do Termo de Participação, sendo considerada inválida a proposta apresentada por quaisquer outros meios estranhos a este.

8.1.6 Durante o período de recebimento das propostas, o menor preço ou maior desconto ofertado estará sempre disponível para conhecimento público em tempo real, vedada a identificação do fornecedor.

8.1.7 A proposta de preço a ser apresentada pelos fornecedores deverá ser em moeda corrente nacional, para a unidade de fornecimento solicitada em cada item, e de apenas uma marca, no caso de bem ou material.

8.1.8 A proposta apresentada pelo fornecedor terá validade de no mínimo 60 (sessenta) dias.

8.1.9 O fornecedor poderá oferecer lances públicos e sucessivos, desde que de valor inferior ou de percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema, vedada a exclusão ou retirada da proposta nas últimas 6 (seis) horas da etapa de recebimento das propostas.

8.1.10 O horário de referência para recebimento e abertura das propostas da cotação eletrônica será o de Fortaleza (CE), indicado na tela do sistema.

8.1.11 Se houver lances iguais ao menor preço ou maior desconto ofertados ao final da etapa de recebimento de propostas, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

8.1.12 Encerrada a etapa de recebimento de propostas, o Promotor da Cotação Eletrônica realizará a verificação da conformidade da proposta classificada em primeiro lugar, identificada como arrematante, quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estimado para a contratação.

8.1.13 É vedada a participação na cotação eletrônica de consórcios e de empresas impedidas de licitar e/ou contratar com a Administração Pública.

8.1.14 Nas aquisições de bens e serviços comuns, dispensáveis de licitação, incluídos os serviços comuns de engenharia, será observado o disposto no inciso IV do art. 49 da Lei nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

8.1.15 Somente serão aceitas propostas de fornecedores cujas atividades econômicas inscritas no Cadastro de Fornecedores do Governo do Estado sejam compatíveis com o objeto da contratação.

8.1.16 O fornecedor com pendência cadastral, ao ser declarado arrematante, terá até 2 dias úteis para regularizar a situação cadastral, a partir da data/hora da abertura das propostas, sob pena de desclassificação.

8.1.17 O órgão promotor da cotação poderá desclassificar a proposta declarada vencedora se o proponente não confirmar o recebimento da ordem de compra no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data do envio para um dos meios de contato informados no cadastro do fornecedor.

8.1.18 Quando a proposta classificada em primeiro lugar permanecer acima do valor estimado para a contratação, o Promotor da Cotação Eletrônica promoverá negociação com o fornecedor arrematante, exclusivamente por meio do sistema, para obtenção de proposta mais vantajosa, estabelecendo prazo para resposta em campo próprio.

8.1.19 A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação, se o arrematante recusar ou não responder a contraproposta do Promotor da Cotação Eletrônica.

8.1.20 Antes de declarar a proposta vencedora, o Promotor da Cotação Eletrônica poderá solicitar o envio da proposta comercial adequada ao último lance ofertado pelo arrematante e, se necessário, dos documentos complementares, incluindo especificações técnicas e instruções sobre o bem ou serviço.

8.1.21 É vedada a participação na cotação eletrônica de empresas inidôneas ou impedidas de licitar e/ou contratar com a Administração Pública.

8.1.22 São razões para o Promotor da Cotação Eletrônica desclassificar a proposta:

8.1.22.1 Quando não atender às exigências do termo de participação, especialmente quanto a:

I) amostra não entregue ou reprovada,

II) marca inexistente,

III) irregularidade cadastral ou

IV) atividade econômica não compatível.

8.1.22.2 Quando for de valor superior ao estimado ou houver recusa a contraproposta; e

8.1.22.3 Quando for de preço manifestamente inexequível.

8.2 Caberá ao fornecedor, interessado em participar da cotação eletrônica:

8.2.1 Inscrever-se no Cadastro de Fornecedores do Estado para obtenção de usuário e senha de acesso ao sistema de cotação eletrônica.

8.2.2 Concordar com as condições estabelecidas no Termo de Participação e submeter-se às exigências para utilização do sistema de cotação eletrônica.

8.2.3 Declarar em campo próprio o pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contratação, constantes do Termo de Participação.

8.2.4 Acompanhar as operações no sistema durante o período previsto para o recebimento de propostas, responsabilizando-se pelos ônus decorrentes da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas ou de desconexão com o sistema por qualquer motivo, não cabendo ao provedor do sistema nem ao Promotor da Cotação Eletrônica qualquer tipo de responsabilização.

8.2.5 Responsabilizar-se pelas transações que forem efetuadas em seu nome, no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, inclusive, os riscos inerentes ao uso indevido de sua senha de acesso.

8.2.6 O acesso ao sistema implica a responsabilidade legal do fornecedor, ou seu representante, e na presunção de sua capacidade técnica e jurídica para participação do procedimento da cotação eletrônica.

8.2.7 A utilização do usuário e senha de acesso de que trata o inciso I deste artigo será de responsabilidade exclusiva do fornecedor, incluindo qualquer transação efetuada por ele ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema nem ao Promotor da Cotação Eletrônica responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

8.3 A habilitação e a contratação observarão as seguintes regras:

8.3.1 Para ser declarado vencedor, o fornecedor melhor classificado após o julgamento quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço ou percentual de desconto, em relação ao estimado, deverá estar em situação regular no Cadastro de Fornecedores do Estado.

8.3.2 Além da regularidade no Cadastro de Fornecedores do Estado, poderá ser exigida documentação complementar para comprovação da habilitação técnica e econômico-financeira, desde que necessária e suficiente para demonstrar a capacidade do fornecedor de realizar o objeto da contratação.

8.3.3 Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o Promotor da Cotação Eletrônica examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

8.3.4 Encerradas a etapa de julgamento e de habilitação, o processo será encaminhado à autoridade superior para adjudicação do objeto e homologação do procedimento, observado, no que couber, o disposto no artigo 71 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.3.5 A contratação decorrente do procedimento de cotação eletrônica será formalizada mediante emissão da ordem de compra e da nota de empenho, que serão comunicadas ao fornecedor vencedor por meio do sistema, ou celebração de contrato administrativo, quando cabível.

8.3.6 Caso seja exigida a celebração de contrato administrativo para execução do objeto, a contratação será considerada efetivamente formalizada a partir da assinatura do instrumento contratual.

8.3.7 As contratações por meio da cotação eletrônica serão feitas preferencialmente de microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte, observado o disposto na Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, suas atualizações ou outro instrumento legal que venha substituí-la.

8.3.8 No caso de item integrante de registro de preços, a contratação só poderá ser realizada quando a proposta vencedora for mais vantajosa do que o preço registrado em ata na qual o Promotor da Cotação Eletrônica seja participante, em conformidade com a legislação estadual em vigor.

8.3.9 O procedimento da cotação eletrônica não admite a apresentação de recursos administrativo por parte dos participantes.

9. VALOR ESTIMADO

9.1 A aquisição tem um custo total estimado em R\$ 32.977,50 (trinta e dois mil, novecentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos). Os valores foram estimados com base em pesquisa de fornecedores, cujas propostas comerciais constam em anexo.

9.2 O detalhamento dos custos de cada item que compõe o objeto está descrito na tabela que consta no **Anexo I**.

9.3 A aquisição tem um custo total estimado em R\$ 32.977,50 (trinta e dois mil, novecentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos).

10. LEVANTAMENTO DE RISCOS

10.1 O Levantamento e análise dos riscos da aquisição constam no **Anexo II**.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão a conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Estado.

11.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

11.2.1 Gestão/Unidade: 41100001 - CGE;

11.2.2 Fonte de Recursos: 500 - RECURSOS NÃO VINCULADOS A IMPOSTO;

11.2.3 Programa de Trabalho: 800 - MANUTENÇÃO - CGE;

11.2.4 Elemento de Despesa: 339039;

11.2.5 Plano Interno: 41100001.14.422.434.20680.10.339039.1.5009100000.0 - 20486

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

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DO CONTRATADO

12.1 São obrigações do CONTRATANTE:

12.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com este Termo;

12.1.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

12.1.3 Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto contratado, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

12.1.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

12.1.5 Comunicar o CONTRATADO para emissão de nota fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/2021;

12.1.6 Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente a execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente termo;

12.1.7 Aplicar as sanções previstas na lei e neste termo, quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

12.1.8 Emitir explicitamente decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente termo, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

12.1.9 A Administração terá o prazo de 02 (dois) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

12.1.10 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

12.1.10.1 Não responder por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

12.2 São obrigações do CONTRATADO:

12.2.1 O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste termo, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

12.2.2 Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

12.2.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor;

12.2.4 Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

12.2.5 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

12.2.6 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.2.7 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.2.8 Quando não for possível a verificação da regularidade no Cadastro de Fornecedores do Estado do Ceará (CRC), o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a nota fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) Certidão Conjunta relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO; 4) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

12.2.9 Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

12.2.10 Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços.

12.2.11 Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

12.2.12 Manter durante toda a vigência da aquisição, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

12.2.13 Cumprir, durante todo o período de execução da aquisição e desde que regulamentado, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em legislação específicas.

12.2.14 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

12.2.15 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133/2021.

12.2.16 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

12.2.17 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

13. DAS SANÇÕES

13.1 Em caso de manifestação de desistência do fornecedor, fica caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida, consoante o estabelecido no § 5º, do art. 90, da Lei Federal nº 14.133/2021, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

13.2 O fornecedor que não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do fornecimento estará sujeito às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo do eventual cancelamento da Ordem de Compra ou de Serviço ou da Nota de Empenho.

13.3 Se o fornecedor inadimplir as obrigações assumidas, no todo ou em parte, ficará sujeito às sanções previstas no inciso IV, do art. 104, e no art. 162, da Lei Federal nº 14.133/21, e ao pagamento de multa nos seguintes termos:

13.4 Pelo atraso na entrega do material ou serviço em relação ao prazo estipulado: 1% (um por cento) do valor do bem/serviço não entregue, por dia decorrido, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do bem/serviço;

13.5 Pela recusa em efetuar o fornecimento e/ou pela não entrega do material ou serviço, caracterizada em 10 (dez) dias após o vencimento do prazo de entrega estipulado: 10% (dez por cento) do valor do bem;

13.6 Pela demora em substituir o material ou serviço rejeitado, a contar do segundo dia da data da notificação da rejeição: 2% (dois por cento) do valor do bem/serviço recusado, por dia decorrido;

13.7 Pela recusa da Contratada em substituir o material ou serviço rejeitado, entendendo-se como recusa a substituição não efetivada nos 05 (cinco) dias que se seguirem à data da rejeição: 10% (dez por cento) do valor do material ou serviço rejeitado;

13.8 Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada neste Termo de Participação ou no instrumento convocatório e não abrangida nas alíneas anteriores: 1% (um por cento) do valor contratado, para cada evento.

13.9 As multas estabelecidas no item 13.3 podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, ficando o seu total limitado a 10% (dez por cento) do valor contratado, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis.

13.10 As importâncias relativas a multas serão descontadas do pagamento porventura devido à contratada, ou efetuada a sua cobrança mediante inscrição em dívida ativa do Estado, ou por qualquer forma prevista em lei.

13.11 Contratada estará obrigada a efetuar, a qualquer tempo, a substituição do material ou serviço rejeitado, se este apresentar defeito de fabricação ou divergências relativas às especificações constantes do Termo de Participação, independentemente da quantidade rejeitada.

13.12 No caso de procedimento de cotação eletrônica promovido por empresa pública, sociedade de economia mista e por suas subsidiárias, a aplicação de sanções administrativas deve observar o disposto nos seus regulamentos, em consonância com a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

Fortaleza, 23 de agosto de 2024

Marcos Henrique de Carvalho Almeida
Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação da COTIC/CGE

Tiago Monteiro da Silva
Coordenador Administrativo-Financeiro da CGE

Marcus Antonio da Silva
**Orientador da Célula de Gestão de Infraestrutura, da Segurança
e das Operações de TIC da CGE**

ANEXO I

TABELA DO VALOR ESTIMADO

FONTE DE PESQUISA	PARCELA ÚNICA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
DIGITRO	R\$ 5.437,50	R\$ 3.275,00	R\$ 44.737,50

Solução Whatsapp Business

Valor Anual: R\$ 44.737,50

ANEXO II
LEVANTAMENTO E ANÁLISE RISCOS

Riscos do Processo de Contratação e Riscos da Solução de Tecnologia da Informação.

1 - RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Risco 01: Não aprovação do processo de aquisição		
Risco 01	Probabilidade:	Baixa
	Dano/Impacto:	Continuidade dos riscos de descompasso durante a execução dos serviços e da árvore de atendimento, permanência da fila de atendimento e alta no tempo de resposta dos serviços que esta controladoria e ouvidoria entrega para os demais órgãos do Governo do Estado e a população.
Id	Ação Preventiva	Responsáveis
1	Cumprir todas as exigências estabelecidas na legislação estadual de TIC para evitar a negativa no prosseguimento da aquisição.	Equipe de aquisição de TIC da CGE.
Id	Ação de Contingência	Responsáveis
1	Verificar os pontos reprovados e ajustá-los de forma rápida a adequada para garantir a celeridade do processo.	Equipe de aquisição de TIC da CGE.

Risco 02: Objeto contratado não ser entregue ou atrasar		
Risco 02	Probabilidade:	Baixa
	Dano/Impacto:	Prejuízo ao cidadão e a esta CGE com custo de ligação telefônica para abertura de manifestação junto a esta Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.
Id	Ação Preventiva	Responsáveis

1	Buscar informações sobre a confiabilidade do fornecedor junto ao mercado.	Equipe de aquisição de TIC da CGE.
Id	Ação de Contingência	Responsáveis
1	Notificar, advertir, cobrar e penalizar o fornecedor pela não execução total ou parcial do objeto contratado.	Equipe de aquisição de TIC da CGE.
2 - RISCOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		

Risco 01: Adoção de soluções tecnológicas incompatíveis com a demanda		
Risco 01	Probabilidade:	Baixa
	Dano/Impacto:	Não atendimento da demanda proposta.
Id	Ação Preventiva	Responsáveis
1	Realizado um estudo técnico preliminar, tecnológico e comparativo da solução escolhida.	Equipe de aquisição de TIC da CGE.
Id	Ação de Contingência	Responsáveis
1	Adotar sistemática de avaliação que impeça a aquisição de solução de comunicação inadequada para a demanda.	Equipe de aquisição de TIC da CGE.

Risco 02: Erro no dimensionamento da solução		
Risco 02	Probabilidade:	Baixa
	Dano/Impacto:	Super dimensionamento ou subdimensionamento da solução
Id	Ação Preventiva	Responsáveis
1	Reuniões, discussões e estudo de “cases” de sucesso ou uso da mesma solução.	Equipe técnica de TI da CGE.

Id	Ação de Contingência	Responsáveis
1	Reformulação do dimensionamento e especificação da solução.	Equipe técnica de TI da CGE.