



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO
Av. Perimetral Leste, 113, - Bairro Cidade da Esperança, Natal/RN, CEP 59071-445
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - <http://www.detran.rn.gov.br/>

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 02910003.002053/2024-56

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de serviço de solução para colaboração interna segura com uso de inteligência artificial, omnichannel de atendimento ao cidadão e serviços de TIC sob demanda, visando atender as necessidades da Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN-RN), conforme condições, especificações e quantitativos constantes neste instrumento;
- 1.2. Considerados os padrões de qualidade e desempenho objetivamente definidos neste instrumento, os serviços a serem contratados possuem **natureza comum** para fins de aplicação da Lei Federal n.º 14.133/2021;
- 1.3. O presente certame trata-se da realização de serviço, definidos nos termos do art. 6º, inciso XI e XIII da Lei n.º 14.133/2021;

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA

- 2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos consta do Estudo Técnico Preliminar realizado, anexo aos autos;
- 2.2. Compõem princípios da presente contratação a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a eficiência, o interesse público, a probidade administrativa, a igualdade entre os licitantes, o planejamento, a transparência, a eficácia, a segregação das funções, a motivação, a vinculação ao instrumento convocatório, o julgamento objetivo, a segurança jurídica, a razoabilidade, a competitividade, a proporcionalidade, a celeridade, a economicidade e o desenvolvimento nacional sustentável, nos termos do art. 5º da Lei n.º 14.133/2021;
- 2.3. Com a utilização de uma solução única, todos os atendimentos às demandas serão centralizados e direcionados para as áreas que deverão realizar o serviço, terão à sua disposição meios para agilizar a colaboração interna para apoiar os atendimentos, diminuir os custos, otimizar os trabalhos, alocar as equipes corretas, controlar os serviços realizados até por prestadores de serviços e aferir o tempo, custo e qualidade das atividades.
- 2.4. A implantação dos processos desta solução exige dos responsáveis por sua formulação profundos conhecimentos técnicos, além da disponibilização e domínio das mais modernas e atualizadas ferramentas de diagnóstico e de gestão disponíveis no mercado, como forma de maximizar os seus benefícios.
- 2.5. Contudo, a Administração dispõe atualmente de um reduzido quadro de servidores especializados na área, sendo que a esses restará a responsabilidade pela gestão da execução dos serviços tratados neste documento, motivo pelo qual se torna imperiosa a pretendida contratação, posto que propiciará, de forma eficaz e tempestiva, o atingimento dos resultados almejados.
- 2.6. Em função das características dos serviços a serem contratados, eles são considerados comuns, pois seguem uma padronização de mercado, atendendo a métodos e técnicas pré-estabelecidas, padrões de desempenho, de qualidade e se utilizando de especificações usuais de mercado e comumente conhecidas, podendo assim ser objetivamente definidos nesse termo de referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA ÚTIL DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS E QUANTIDADES

- 3.1. Os serviços da solução para experiência total deverão atender as especificações técnicas mínimas e quantidades constantes neste Termo de Referência e no Anexo I deste Termo;
- 3.2. Considerando as demandas a serem atendidas com esta contratação, quer seja pela alta criticidade dos serviços públicos a serem atendidos e mantidos, pela segurança que os envolve, ou pela variedade de atividades que podem compreender a implantação, customização e manutenção deles, bem como pela variação de regras de negócio e sistemas de Governo a serem integrados, optou-se pela utilização da UST - Unidade de Serviço Técnico, com atividades de serviço e complexidade associada;
- 3.3. Havendo eventual divergência entre as especificações aqui descritas e as constantes no Sistema, deverão prevalecer as descrições deste Termo;
- 3.4. Não serão admitidas propostas em quantitativos inferiores ao máximo previsto no edital, de modo a evitar a descontinuidade no fornecimento do serviço, tendo em vista o interesse público por trás da licitação, vide art. 82, inciso IV da Lei nº 14.133/21;

4. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 4.1. Os serviços serão solicitados por meio de Ordem de Serviço, assim definido como documento utilizado pela Administração para a solicitação, acompanhamento e controle dos itens relativos à execução do contrato, possibilitando a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado;

- 4.2. O prazo de entrega dos produtos deverá ocorrer conforme cronograma acordado nas Ordens de Subscrição e/ou Serviço, sendo contado a partir da data de assinatura delas;
- 4.3. Para itens de software, poderá ser fornecido sem mídia de instalação, desde que seja indicado local para download do arquivo de instalação ou recebimento eletrônico;
- 4.4. A Contratada após a análise da Ordem de Serviço, deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proposta de execução indicando as atividades necessárias para execução dos serviços;
- 4.5. No caso de recusa pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá revisar a proposta, encaminhando nova documentação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, para validação pela CONTRATANTE que terá seu prazo de análise renovado conforme item anterior;
- 4.6. Os serviços de solução para experiência total serão recebidos de acordo com as quantidades, especificações e condições solicitadas pela contratante, devidamente recarregados e o recebimento consistirá na comparação das características e especificações dos itens retirados e dê sua Nota Fiscal/Fatura com o constante neste Termo de Referência;
- 4.7. Em conformidade com o artigo 140 da Lei n.º 14.133/21, o objeto deste Termo será recebido, mediante recibo, da seguinte forma:
- a) **Provisoriamente:** pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior para análise da conformidade do objeto com suas especificações e quantidades;
 - b) **Definitivamente:** por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.
- 4.8. Considerar-se-á como data efetiva de entrega aquela aposta no atestado de conformidade emitido pela Comissão de Recebimento, no prazo de 05 (cinco) dias úteis;
- 4.9. No caso de controvérsia sobre a execução do serviço, 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 no que pertence à parcela incontroversa da execução do serviço, para efeito de liquidação e pagamento;
- 4.10. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do serviço ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo;
- 4.11. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil e nem ético-profissional da contratada pelos prejuízos resultantes da inobservância das obrigações assumidas.

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 n.º 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, conforme Art. 115, §5º da Lei n.º 14.133/2021;
- 5.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal (is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, segundo o *caput* do Art. 117, Lei n.º 14.133/2021.
- 5.3.1. Nos termos do art. 117 da Lei n.º 14.133/2021, tão logo o Contrato seja firmado, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas ao fornecimento e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;
- 5.3.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do agente público designado pela Administração deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes;
- 5.3.3. O agente público responsável pela fiscalização anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, podendo ser auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração;
- 5.3.4. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei n.º 14.133/2021;
- 5.3.5. Durante o período de fornecimento do serviço, a Empresa poderá manter preposto, aceito pela Administração contratante, para representá-la sempre que for necessário.
- 5.4. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Art. 119, Lei n.º 14.133/2021);
- 5.5. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante;
- 5.6. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 5.6.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 5.7. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam

ser cumpridas de imediato;

5.8. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará 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 serviço, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros;

5.9. Antes do pagamento da Nota Fiscal ou da Fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

5.10. Será exigida a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais (CRF) e a certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

6. DETALHAMENTO DO OBJETO

6.1. Os itens descritos a seguir definem o escopo necessário para atendimento do Objeto, por parte da empresa CONTRATADA, sendo vinculado à obrigatoriedade no atendimento de todos os requisitos exigidos neste Termo de Referência, em conjunto com o Edital e seus Anexos;

6.2. A solução de TIC a ser CONTRATADA compõe-se, essencialmente, de serviços de atendimento ao cidadão agregado a engajamento interno dos servidores públicos na operação dos processos públicos do Estado, através de colaboração interna segura, bem como Serviços eventuais de TIC para atender demandas ocasionais, conforme descrito neste Termo;

6.3. Entende-se por sustentação manterem os sistemas em produção pelo maior tempo possível sem falhas e ao tê-las, adotar ações de contorno (correções) que garantam a sua disponibilidade e o correto funcionamento;

6.4. A integração dos Sistemas de Governo é parte essencial no provimento da solução e seus serviços associados;

6.5. Esses serviços consistem em levantar necessidades, dimensionar, planejar, implementar, integrar e testar um sistema único de atendimento ao cidadão e de colaboração interna segura, ou seja, tratar a demanda do cidadão de forma mais simples, com governança e fluidez ao tratamento interno, a fim de definir e medir indicadores de Resolução no Primeiro Contato e o consequente indicador de Qualidade do Serviço Público;

6.6. As definições explicitadas nesta seção servem, principalmente, como exemplo, não exaurindo outras encontradas na literatura especializada ou consagradas pelo mercado.

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS PARA SOLUÇÃO

7.1. Solução de colaboração para comunicação interna com Inteligência Artificial para apoiar a produtividade dos servidores públicos e consequentemente impactar o atendimento ao cidadão de forma integrada e nativa em uma mesma plataforma;

7.2. Possuir desempenho, componentes e demais tecnologias necessárias aos níveis de serviços estabelecidos pela CONTRATANTE para atendimento inicial e futuro de todas as necessidades descritas neste documento;

7.3. Ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira e suporte aos demais fuso-horários brasileiros;

7.4. Ser plataforma tecnológica responsiva;

7.5. Possuir ferramentas de análise intensiva de dados e criação de visões sobre a operação para apoio a tomada de decisões - atendendo o conceito de Analytics. Uso de mecanismos como "painel de informações/indicadores" para sumarização de estatísticas da operação;

7.6. Ter a capacidade de implementação em servidores locais e/ou em ambiente privados de infra-estrutura (on-premises), em nuvem ou híbrida: pensando em uma estratégia de continuidade dos negócios e de soberania dos dados, a opção da solução rodar em ambiente próprio dos órgãos (on-premises ou auto-gerenciada), se torna importante a ser considerada. É sabido que o orçamento público é dinâmico e o serviço de atendimento à população é essencial. Sob o risco de afetar a prestação desse serviço de atendimento ao público, devido à redução do orçamento disponível, é importante a previsão de planos para mitigar essa situação. Ter a flexibilidade da solução poder a qualquer momento estar implementada em um ambiente próprio se torna importante. Já sob a perspectiva de soberania de dados, ter total controle de onde os dados trafegam e são armazenados é importante para ampliar a garantia de quem efetivamente é responsável por esses dados, e de quem tem acesso a eles. Por se tratar de serviço de atendimento ao cidadão, dados pessoais e sensíveis trafegarão por esta plataforma. Neste sentido, e com atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), é importante garantir que os dados estejam no território nacional e a possibilidade de rodar a solução "on-premises" (em ambiente próprio do DETRAN-RN, para garantir maior privacidade, segurança e continuidade);

a) Adicionalmente, a CONTRATADA deverá garantir:

Para implantações em nuvem, a residência de todos os dados em território brasileiro, comprovada por meio de certificação ou declaração formal.

Apresentação de um Acordo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Agreement) que detalhe as responsabilidades das partes em conformidade com a LGPD.

Cláusula de cooperação para auditoria e resposta a incidentes de segurança e a requisições baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI).

7.7. Solução atender ao marco civil da Internet;

7.8. Implementar mecanismo de monitoramento constante das soluções, conforme a carga de trabalho das instâncias em execução;

7.9. Tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE;

- 7.10. Estar em conformidade com as leis de privacidade;
- 7.11. Seguir as melhores práticas de segurança da indústria e deverá realizar testes periódicos de vulnerabilidade e penetração;
- 7.12. Fornecer criptografia com algoritmo AES-256 ou similar;
- 7.13. Existir um ambiente de desenvolvimento e homologação distinto do ambiente produtivo;
- 7.14. Arquitetura que permita a portabilidade da solução para outros ambientes de hospedagem sejam nuvens públicas ou privadas;
- 7.15. A solução deverá suportar, adicionalmente à capacidade de usuários da plataforma, a operação de, no mínimo, 1.100 atendentes utilizando as ferramentas de atendimento ao cidadão de forma simultânea.
- 7.16. Ter suporte a pelo menos duas últimas versões dos seguintes browsers: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari e Microsoft Edge;
- 7.17. Possuir aplicativo desktop compatível no mínimo com os sistemas operacionais Windows, MacOS e Linux (Ubuntu LTS);
- 7.18. Possuir aplicativo para dispositivo móvel compatível, no mínimo, com as duas versões mais recentes dos sistemas Android e Apple;
- 7.19. Deve possuir portal para auditoria de mensagens, permitindo a busca por usuário, canal e conversas.
- 7.20. Somente usuários com permissão específica de 'auditor' deve possuir acesso a este portal;
- 7.20.1. Permitir que usuários habilitados verifiquem quando informações sobre conversas entre usuários foram requisitadas por auditores;
- 7.20.2. Permitir que usuários habilitados tenham acesso a conversas individuais por sala, usuário, data ou mensagem.
- 7.21. Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros;
- 7.22. Possuir criptografia para as mensagens trocadas na plataforma;
- 7.23. Visando garantir a soberania, a continuidade dos serviços e evitar a dependência tecnológica, a CONTRATADA deverá ofertar uma solução que se enquadre em um dos seguintes modelos de licenciamento e acesso ao código-fonte:
- a) **Software de Código Aberto (Open Source):** Soluções baseadas em licenças que permitam à CONTRATANTE o acesso, a modificação e a distribuição do código-fonte.
 - b) **Licença Perpétua com Cláusula de Escrow:** Soluções proprietárias cuja licença de uso seja perpétua, acompanhada de um contrato de depósito de código-fonte (escrow) com uma terceira parte idônea. Este contrato deverá garantir à CONTRATANTE o acesso ao código em caso de falência da CONTRATADA, descontinuidade do produto ou outra condição que impeça a manutenção do serviço.
 - c) **SaaS com Garantias de Continuidade e Portabilidade:** Soluções no modelo Software como Serviço (SaaS) desde que o contrato assegure: (i) a exportabilidade total dos dados em formato aberto e documentado a qualquer momento; (ii) APIs robustas que permitam a migração para outra plataforma; e (iii) um plano de transição assistida em caso de término contratual.
- 7.24. Independentemente do modelo, será garantido à CONTRATANTE o direito de auditar o código-fonte da aplicação, diretamente ou por meio de terceiros designados, para fins de verificação de segurança e conformidade.
- 7.25. Permitir que administradores definam políticas específicas para a retenção de mensagens no sistema;
- 7.26. A solução deverá possuir recursos para estruturação de gráficos gerenciais e canais digitais (dashboards). Tais recursos deverão, obrigatoriamente, contemplar Indicadores de Qualidade e Experiência para aferição de métricas de sucesso, incluindo, mas não se limitando a: taxa de Resolução no Primeiro Contato (RPC) e ferramentas que possibilitem a aplicação e a visualização de resultados de pesquisas de satisfação (como Net Promoter Score - NPS), sem prejuízo da flexibilidade para atender outras necessidades de visualização de dados definidas pela CONTRATANTE.
- 7.27. Requisitos mínimos de Infraestrutura para solução gerenciada (alto-gerenciada/on-premises).
- a) De forma a garantir a soberania dos dados deste órgão, a solução deve ser fornecida de forma a rodar em infraestrutura a ser disponibilizada pela CONTRATANTE.
 - b) A disponibilização da infraestrutura (servidor, rede/conectividade, armazenamento, energização etc.) é de responsabilidade da CONTRATANTE.
 - c) Permitir instalação do servidor utilizando containers (Docker; Openshift; etc).
 - d) Permitir instalação da solução em modelo de micros serviços utilizando tecnologia Kubernetes.
 - e) Disponibilizar armazenamento de objetos do tipo anexos (fotos, documentos, arquivos pdf) em repositório dedicado para este fim e diverso do banco de dados.
 - f) Fornecimento do repositório onde estes objetos serão armazenados é de responsabilidade da CONTRATANTE;
 - g) Deve permitir o armazenamento em sistemas de arquivos internos, utilizando NFS, por exemplo;
 - h) Deve ser compatível também com espaços de armazenamento de nuvens públicas conhecidas, como AWS, Google ou MS Azure.
 - i) Acesso à solução deverá acontecer via comunicação HTTP segura (HTTPS);

- j) Solução deve funcionar sem necessidade de conexão com a internet, podendo ficar completamente isolada e acessível apenas pela rede interna do órgão demandante;
- k) A solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 9.396 usuários simultâneos utilizando a plataforma;
- l) Servidor deve ser escalável, permitindo aumento do tráfego sem necessidade de aquisição de licenciamento adicional;
- m) Os dados persistidos devem ser mantidos criptografados para evitar o acesso em caso de furto de dados;
- n) Deverá permitir a implementação de políticas de expurgo, com objetivo de manter o tamanho total de arquivos anexos e da base de dados dentro do permitido pela licença adquirida;
- o) Deverá permitir exportação dos dados, para que se possa fazer a devida importação em ambiente de homologação da CONTRATANTE para fins de testes;
- p) Deverá implantar uma arquitetura que permita a portabilidade para outros ambientes de hospedagem, sejam nuvens públicas ou privadas;
- q) Deve permitir a conexão entre diferentes servidores da mesma solução (“federação”), possibilitando a comunicação entre usuários de diferentes implementações.
 - I. Deve permitir a comunicação um a um entre dois usuários que estejam em servidores diferentes;
 - II. Deve permitir a criação de grupos onde os usuários estejam distribuídos em diferentes servidores.
- r) Solução deve permitir personalização de sua interface, permitindo no mínimo que seja configurada a paleta de cores conforme padrões do órgão demandante bem como a utilização de logotipo próprio.

7.28. Requisitos mínimos para Comunicação Interna.

7.28.1. A solução deve permitir a comunicação por mensagem de texto, envio/recebimento de mensagens de áudio e compartilhamento de arquivos entre todos os usuários da solução.

7.28.2. Deve apresentar de forma visual confirmação de que a mensagem enviada foi lida. Deve ser possível desativar essa opção.

- a) Deve ser possível visualizar relatório de quais usuários leram a mensagem enviada e quando;

7.28.3. Deve possuir no mínimo os seguintes tipos de sala:

- a) Mensagens diretas: para a conversação particular do tipo um a um;
- b) Canais: Salas com diversos usuários. Devem ser separados em no mínimo dois tipos:
 - b.1) Canais públicos: qualquer usuário da plataforma pode encontrar o canal e entrar nele a qualquer momento.
 - b.2) Canais privados: Somente usuários convidados podem visualizar e entrar no canal.

7.28.4. **Times:** Agrupamento de usuários de um mesmo setor, departamento, unidade, projeto ou qualquer outro assunto em comum. Deve possuir um canal geral, e possibilitar a criação de outros canais onde os membros do time possam visualizar e entrar a qualquer momento.

7.28.5. De forma a organizar as conversas nos canais, deve ser possível a criação de “Threads” (Tópicos).

- a) O tópico deve aparecer no canal onde foi criado, e as mensagens relacionadas devem ser visíveis ao clicar e acessar esse tópico, evitando poluir o canal principal e organizar as discussões;
- b) Deve ser possível a coexistência de vários tópicos em um mesmo canal;
- c) Deve ser possível ‘seguir’ um tópico, de forma a ser notificado quando uma nova mensagem é postada nele;
- d) Somente usuários do canal podem visualizar e interagir nos tópicos criados neste canal;
- e) Deve possuir ferramentas para filtrar e mostrar todas as “Threads” criadas no canal.

7.28.6. De forma a organizar as conversas nos canais, e permitir a participação de pessoas externas ao canal em discussões específicas, deve ser possível criação de “Discussões”:

- a) A discussão deve aparecer no canal onde foi criado, e as mensagens relacionadas devem ser visíveis ao clicar e acessar esse tópico, evitando poluir o canal principal e organizar as discussões;
- b) Cada discussão criar um novo canal, ‘filiado’ ao canal onde a discussão foi criada;
- c) Usuários do canal onde a discussão foi criada podem visualizar e acessar as discussões a qualquer momento;
- d) Deve ser possível adicionar usuários que não pertençam ao canal onde a discussão foi criada. Estes usuários devem acessar apenas a discussão, não tendo acesso ao canal onde a discussão se originou;
- e) Deve ser possível a coexistência de várias discussões em um mesmo canal;
- f) Deve possuir ferramenta para filtrar e mostrar todas as “Discussões” criadas no canal;

7.28.7. Deve ser possível configurar canais para funcionarem em um formato de apenas leitura;

- a) Somente usuários autorizados poderão escrever neste canal;
- b) Todos os demais participantes conseguirão apenas ler as mensagens trocadas neste canal.

7.28.8. Solução deve permitir níveis diferentes de permissão aos usuários.

- 7.28.9. Deve ser possível configurar e customizar estas permissões, criando 'papéis' (como 'administrador', 'suporte', 'usuário', etc) permitindo ou não determinadas ações na solução como, por exemplo:
- a) Criar novos usuários
 - b) Criar salas
 - c) Criar times
 - d) Deletar usuários
 - e) Inserir ou remover usuários de salas
 - f) Iniciar conversas privadas (um a um)
 - g) Editar ou deletar mensagens enviadas
 - h) Administração da solução
 - i) Realizar auditoria
- 7.28.10. Deve permitir identificar os papéis ao lado do nome de usuário nas mensagens.
- 7.28.11. Deve possuir no mínimo as seguintes funcionalidades de administração:
- a) Informações gerais da plataforma, versões, licenças aplicadas, quantidades de usuários, mensagens, espaço de armazenamento ocupado;
 - b) Possuir painel de administração completo para gestão da ferramenta;
 - c) Permitir que o administrador liste todas as salas criadas no sistema;
 - d) Permitir a visualização de todos os usuários criados no sistema;
 - e) Permitir a visualização de todas as aplicações atualmente autenticadas no sistema pelo administrador;
 - f) Permitir o envio de e-mails internamente pelo administrador;
 - g) Permitir a visualização dos logs do sistema pelo administrador;
 - h) Permitir a customização, alteração e adaptação do visual padrão do sistema;
 - i) Possuir monitoramento de métricas em tempo real, como por exemplo a performance do sistema, usuários, atendimentos;
 - j) Usuários ativos na plataforma, por dia, semana e mês para acompanhar utilização da solução;
 - k) Quantidade de usuários ativos por dia e por hora do dia, de forma a identificar os momentos de pico e vale na utilização.
- I - Quantidades de mensagens enviadas na plataforma, de forma histórica para acompanhar utilização da mesma;
 - II - Quantidade de mensagens por tipo de sala (pública, privada, um a um) para identificar a forma como a solução tem sido mais usada.
- 7.28.12. Permitir a alteração e a adaptação dos emojis padrão do sistema.
- a) Deve ser possível a disponibilização de emojis customizados pelo órgão.
- 7.28.13. Definir o modo de visualização das mensagens alterando o espaçamento entre as mensagens.
- 7.28.14. Ativar ou desativar as confirmações de leitura de mensagens enviadas.
- 7.28.15. Permitir bloqueio de edição de mensagens após alguns minutos e permitir desabilitar edição de mensagens.
- 7.28.16. Deve ser possível configurar filtro de palavras em mensagens (palavras de baixo calão, por exemplo).
- 7.28.17. Permitir ocultar mensagens de: "usuário entrou" - "usuário saiu" - "usuário removido" - "usuário adicionado" - "Usuário silenciado".
- 7.28.18. Possuir recurso de expiração de login em dias.
- 7.28.19. Permitir gravação e envio de mensagens de áudio.
- 7.28.20. Possuir lista padrão de diretórios tanto para salas públicas como também para usuários da plataforma.
- 7.28.21. Nos canais deve possuir ferramenta de busca por mensagens anteriores.
- 7.28.22. Deve ser possível a ativação de criptografia nas comunicações um a um e em canais.
- 7.28.23. Deve possuir sistema de notificações.
- 7.28.24. Deve possuir sistema de notificações em tempo real, inclusive para dispositivos móveis (push notifications), sem limitação de quantidade.
- 7.28.25. Deve ser possível ativar solução segura de notificações, de forma que ao enviar uma notificação para um dispositivo móvel não seja enviado junto a mensagem propriamente dita.
- 7.28.26. Deve ser possível que cada usuário customize a configuração de notificação padrão global e que possa customizar a notificação por sala bem como por dispositivo: desktop ou móvel.
- 7.28.27. Deve ser possível alterar o som da notificação.
- 7.28.28. Permitir mencionar usuários de forma que os usuários mencionados sejam notificados de que sua atenção é necessária naquela mensagem.

- 7.28.29. Histórico persistente das mensagens trocadas nas salas, de forma que independente da forma de acesso (web, aplicativo desktop ou aplicativo celular) todo o histórico da sala esteja visível.
- 7.28.30. Usuários adicionados em uma sala devem possuir acesso ao histórico completo de mensagens e arquivos trocados.
- 7.28.31. Deve ser possível formatar as mensagens enviadas, como por exemplo, deixá-las em negrito e itálico.
- 7.28.32. Deve ser possível a utilização de emoji no envio de mensagens. Deve ser possível reagir a cada mensagem recebida com emoji.
- 7.28.33. Ao compartilhar um link, deve ser apresentado no canal informações sobre o link.
- 7.28.34. Se compartilhar link de um vídeo do Youtube, deve ser carregado o título do vídeo e a possibilidade de visualizar o vídeo da própria solução, sem precisar abrir uma nova aba de navegação.
- 7.28.35. Deve ser possível adicionar mensagens como favoritas, e opção para filtrar todas as mensagens favoritas pelo usuário no canal.
- 7.28.36. Possuir perfil por usuário com informações como fotos, e-mail e descrição.
- 7.28.37. Permitir criar novos campos de descrição do usuário.
- 7.28.38. Permitir alteração do perfil pelo usuário.
- 7.28.39. Permite que os usuários alterem informações nos seus perfis.
- 7.28.40. Permitir alteração do avatar do usuário.
- 7.28.41. Permitir alteração do nome do usuário.
- 7.28.42. Permitir alteração de e-mail do usuário.
- 7.28.43. Permitir alteração da senha do usuário.
- 7.28.44. Permitir habilitar o status de ausência do usuário e definir o tempo limite para atribuir a inatividade do usuário.
- 7.28.45. Permitir que o usuário participe de múltiplos canais/ grupos / times simultaneamente e facilmente navegue entre eles.
- 7.28.46. Solução não deve limitar a quantidade de salas criadas.
- 7.28.47. As salas devem ter capacidade de no mínimo 10.000 (dez mil) participantes.
- 7.28.48. Solução deve possuir integração com soluções de videoconferência de mercado (pexip, Jitsi, Big Blue Button, etc), de forma que usuários possam iniciar reuniões nestas plataformas a partir da solução.
- 7.28.49. Permitir envio de anexos tais como arquivos, imagens e captura de telas.
- 7.28.50. Deve ser possível bloquear o compartilhamento de arquivos pela administração.
- 7.28.51. Deve ser possível a integração com soluções antivírus para que os arquivos compartilhados sejam escaneados contra ameaças antes de serem disponibilizados para os demais usuários.
- 7.28.52. Permitir envio de GIFs animados.
- a) Deve ser possível a desativação dessa funcionalidade.
- 7.28.53. Solução deve permitir a integração com plataformas externas utilizadas pelo órgão demandante.
- 7.28.54. Estas integrações podem ser bi-direcionais:
- a) Esta plataforma enviando informações para uma solução externa;
- b) Soluções externas enviando informações para esta plataforma;
- c) Deve ser possível a configuração destas integrações utilizando 'Webhooks', utilizando-se de payload JSON para trafegar e processar as informações desejadas;
- d) Deve ser possível também o desenvolvimento de 'scripts' em linguagem de desenvolvimento de mercado (como Java, Javascript, Typescript ou Python) para realizar esta integração;
- 7.28.55. Deve possuir solução de 'Proteção contra vazamento de dados' (DLP - Data lossprotection).
- a) Deve ser possível configurar padrões de texto (como telefone, email, CPF, por exemplo) que ao serem reconhecidos serão automaticamente bloqueados de serem compartilhados.
- b) Ao ser identificado um texto com um padrão configurado:
- I - O mesmo deve ser impedido de ser compartilhado;
- II - Usuários específicos (gestores, departamento de proteção de dados, etc) deverão ser notificados da que uma mensagem sensível foi identificada. Informações como origem, destino e a mensagem propriamente dita devem ser compartilhada;
- III - Opcionalmente estes usuários específicos podem autorizar o compartilhamento dessa mensagem, com ela sendo devidamente entregue a seus destinatários após a devida aprovação.
- 7.28.56. Possuir gráficos gerenciais, no mínimo com tais características:
1. Número de conversas;
 2. Total de conversas;
 3. Quantidade de mensagens;
 4. Conversas por dia;

5. Dias mais ativos;
6. Horário mais ativo;
7. Percentual de conversas por agente;
8. Tempo médio de conversa por agente;
9. Quantidade de mensagens por agente e conversa;
10. Tempo médio para primeira resposta: por dia e por agente;
11. Melhor tempo para primeira resposta: por dia e por agente;
12. Tempo médio de resposta: por dia e por agente;
13. Tempo médio de reação: por dia e por agente.

7.28.57. Possuir monitoramento em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Total de conversas (abertas, fechadas, na fila);
- b) Quantidade de mensagens;
- c) Total de visitantes;
- d) Conversas abertas por agente;
- e) Situação dos agentes (disponível, ausente, Ocupado, Offline);
- f) Conversas abertas e fechadas por departamento;
- g) Tempo médio de resposta;
- h) Tempo médio de reação.

7.28.58. Permitir acesso a base de dados da solução, de forma a ser possível construir relatórios e gráficos gerenciais em plataformas externas utilizadas pelo órgão demandante.

7.28.59. O portal de IA integrado a solução de colaboração também deverá possuir:

- Integrações com gpts fornecidos pela instituição;
- Utilização ilimitada de interações;
- Controle de acesso e governança de dados;
- Cumprimento ao marco civil da Internet e a LGPD;
- Customização do modelo para áreas específicas do Direito (Penal, Administrativo, Civil, etc.);
- Repasse de conhecimentos no uso da plataforma, incluindo materiais de apoio como guias e manuais.

8. AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO E HOMOLOGAÇÃO

8.1. Além do ambiente de produção - ambiente de execução da solução e suas plenas funcionalidades -, a contratada deverá implantar ambiente de desenvolvimento e um ambiente de homologação, similar ao de produção, com capacidade mínima de 5 (cinco) usuários de cada subscrição para cada ambiente, de maneira a refleti-lo plenamente. Este ambiente serve para a homologação de aplicações ou quaisquer mudanças antes de sua implementação em produção. Quaisquer mudanças somente entrarão em produção se forem plenamente testadas, estabilizadas e corrigidas neste ambiente com aprovação da CONTRATANTE. Este ambiente também deverá ser exclusivo, não compartilhar recursos com nenhum outro ambiente.

8.2. O ambiente de homologação deverá permitir a virtualização de todas as funções, fluxos, e regras de negócio ativas no ambiente de Produção. Essas subscrições já estão contempladas no total informado.

9. UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICO

9.1. A unidade comumente utilizada pelo mercado para medição dos serviços, nesse caso, é a Unidade de Serviço Técnico (UST). As UST's serão consumidas por Ordem de Serviço Especializado (OS) através da lista de atividades previstas no Catálogo de Atividades com seus respectivos fatores de complexidade: Alto, Médio e Baixo.

9.1.1. Em vista das atualizações de software, possibilidade de integração de novos sistemas (tanto do DETRAN-RN, quanto externos), novas tecnologias que podem ser acopladas a plataforma, o Catálogo de Atividades não deve ser exaustivo, podendo ser atualizado para estar aderente aos avanços tecnológicos e de prestação de serviço público, desde que acordada entre a contratada e O DETRAN-RN em documento formal;

9.1.2. A definição de UST será considerada de:

- a) 1 UST para atividades de baixa complexidade;
- b) 1,25 UST para atividades de média complexidade;
- c) 1,5 UST para atividades de alta complexidade.

9.2. A Ordem de Serviço deverá conter a lista de atividades necessárias para execução dos serviços; o total de UST necessário será determinado pelo somatório dessas atividades;

9.3. Como o Anexo Catálogo de Serviços descreve de maneira genérica cada atividade, além do planejamento das atividades, será necessário a entrega do cronograma previsto para os serviços, bem como o plano de trabalho resumido contendo a descrição do escopo a ser realizado para cada Ordem de Serviço solicitada;

9.4. Para efeitos de controle e gestão das entregas, a contratada deverá fornecer os artefatos necessários para comprovação das atividades executadas, bem como toda a documentação necessária para fins de auditoria:

9.4.1. Relatórios com detalhamento das horas previstas e gastas por atividade;

- 9.4.2. Documento de entrega do serviço com as configurações e testes executados.
- 9.5. Apesar do desafio dos avanços tecnológicos apontados acima trazerem um grau de incerteza quanto a sua necessidade futura e o esforço necessário naquele momento, podemos identificar e provisionar determinados serviços que geralmente ocorrem durante a execução do projeto e a maturidade do órgão:
- 9.6. *Assessment* e Definição de Arquitetura: são serviços prestados pela contratada para entendimento do negócio, desafios atuais e futuros, escalabilidade, confiabilidade/criticidade, infraestrutura e sistemas existentes; adequações de infraestrutura e sistemas. Recomendação de melhores práticas;
- 9.7. Implantação/Instalação: instalação da solução seguindo os requisitos e disponibilização da infraestrutura necessária para perfeita execução da solução. Aqui devemos considerar também possíveis reinstalações em função de problemas que podem ocorrer na infraestrutura fornecida pelo DETRAN-RN;
- 9.8. Configuração da solução: serviços de configuração da solução para atender as regras de negócio levantadas nas fases anteriores. Estes serviços inclusive podem ser necessários para atender as mudanças da estratégia de negócio, novos serviços, dentre outras necessidades do DETRAN-RN;
- 9.9. Consultoria de Melhores Práticas: revisão dos processos e utilização da solução, baseado em melhores práticas no mercado público para melhoria da prestação de serviços;
- 9.10. Identificação e caracterização de problemas: apoio técnico para resolução de problemas que possam ocorrer na solução e que não sejam de fácil identificação e caracterização pela equipe técnica do DETRAN-RN. Podemos considerar 1 (um) recurso dedicado da contratada;
- 9.11. Integração de novos sistemas do DETRAN-RN ou de outros órgãos públicos: serviços de integração com sistemas atuais do DETRAN-RN, bem como de outros órgãos públicos, para atender as conformidades, decretos, acordos de cooperação, auditorias etc.

10. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. Os serviços serão executados a partir da emissão de “ORDENS DE SERVIÇOS” e “ORDENS DE SUBSCRIÇÃO” pela CONTRATANTE, que, de acordo com a demanda, que determinará as condições da prestação baseadas na efetiva determinação dos quantitativos constantes no TR.
- 10.2. A CONTRATADA deverá manter preposto tecnicamente qualificado, nas dependências da CONTRATANTE, com atribuição para receber e dar andamento à execução das OS, promover, constantemente, a verificação da conformidade dos serviços entregues, supervisionar e controlar os recursos humanos empregados na prestação dos serviços, respondendo perante à CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados.

11. DA CONTRATAÇÃO

- 11.1. Contratação de serviços especializados para fornecimento, implantação, operação e suporte de solução integrada e convergente de orquestração de múltiplos canais digitais de comunicação e colaboração interna sob demanda e conforme condições, quantidades e especificações descritas neste termo de referência, constituindo os seguintes itens, em lote único:

Item	Descrição	Unidade	QTDE	Preço Unitário	Preço Total
01	Subscrição de Colaboração Interna para Servidores Públicos	1-UST	890	R\$ 467,65	R\$ 416.208,50
02	Subscrição de Atendimento para Servidores Públicos	1-UST	150	R\$ 2.338,25	R\$ 350.737,50
03	Números de Whatsapp	1-UST	3	R\$ 11.860,04	R\$ 35.580,12
05	Sessões de 24 horas de Conversa de Saída de WhatsApp	1-UST	990.316	R\$ 0,74	R\$ 732.833,84
06	Unidades de Serviço Técnico - UST	1-UST	6.574	R\$ 608,48	R\$ 4.000.147,52
Total					R\$ 5.535.507,48

- 11.2. O custo previsto para a contratação dos serviços é de R\$ R\$ 5.535.507,48 (Cinco Milhões e Quinhentos e Trinta e Cinco Mil e Quinhentos e Sete Reais e Quarenta e Oito Centavos).
- 11.3. A contratada não se obriga a manter alocação permanente de mão de obra para execução das atividades, ficando sua atuação condicionada à emissão de Ordem de Serviço formal pela contratante, que definirá o escopo, os prazos e os recursos necessários para atendimento das demandas.

12. DAS CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

- 12.1. **Ordens de Subscrição.**
- 12.1.1. Toda e qualquer subscrição somente será fornecida pela CONTRATADA mediante uma Ordem de Subscrição (OSub) anual, autorizada por representante (Gestor do Contrato) definido pela CONTRATANTE. Autorização esta que poderá ser em formato manual, eletrônica ou em eventual sistema com workflow de aprovações a ser disponibilizado pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE.
- 12.2. **Ordens de serviço (OS).**
- 12.2.1. Todo e qualquer serviço somente será executado pela CONTRATADA mediante uma Ordem de Serviço (OS), autorizada por representante (Gestor do Contrato) definido pela CONTRATANTE. Autorização esta que poderá ser em formato manual, eletrônica ou em eventual sistema com workflow de aprovações a ser disponibilizado pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE (SEI, por exemplo)
- 12.2.2. As Ordens de Serviço serão consideradas como adendos ao Contrato e deverão descrever os serviços de forma detalhada, contemplando a identificação do tipo de serviço, os prazos, os requisitos de qualidade, e o

responsável pelo atesto na CONTRATANTE.

12.2.3. A CONTRATADA, após a análise da Ordem de Serviço, deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proposta de execução indicando as atividades necessárias para execução dos serviços.

12.2.4. A CONTRATANTE analisará a proposta apresentada pela CONTRATADA no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

12.2.5. No caso de recusa pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá revisar a proposta, encaminhando nova documentação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, para validação pela CONTRATANTE que terá seu prazo de análise renovado conforme item anterior.

12.2.6. O início dos trabalhos só poderá se dar após a aprovação da proposta de execução da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

12.2.7. O aceite e posterior pagamento ou quitação de uma OS não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço estabelecido na OS.

12.2.8. O encerramento da OS deverá ser acompanhado de planilha contendo os artefatos de comprovação da execução do serviço (Planilha de Tempo Trabalhado de cada profissional; Relatório Total de UST's previstas e gastas e a Comprovação da entrega do Escopo de Serviço - telas, configurações, integrações etc.) e/ou documentação pertinente acordada na abertura da OS.

12.2.9. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE uma ferramenta ou portal para gestão de demandas e incidentes, já incluída nos preços dos serviços.

12.3. **Horários de execução dos serviços**

12.3.1. A CONTRATANTE caberá a definição das demandas e a gestão qualitativa dos resultados a serem obtidos por meio das atividades desenvolvidas dentro dos prazos e serviços acordados. À CONTRATADA caberá a responsabilidade pela execução operacional dos serviços, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos e técnicos.

12.4. **Local de execução dos serviços**

12.4.1. A prestação de serviços ocorrerá nas dependências da sede da CONTRATANTE ou de forma remota.

13. **GARANTIA E SUPORTE**

13.1. Deve possuir garantia do fabricante com validade mínima de 36 (trinta e seis) meses;

13.2. Os chamados poderão ser abertos ou diretamente com o fabricante ou com a autorizada oficial do fabricante no Brasil durante a vigência da garantia;

13.3. Durante o prazo de garantia, deve ser possível realizar a atualização de sistema operacional da plataforma para obter novas funcionalidades e correção de bugs;

13.4. A empresa contratada deverá disponibilizar, cumulativamente, estrutura de suporte técnico por meio de atendimento telefônico ou website ou e-mail;

13.5. A contratada deverá disponibilizar um portal web com disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, com sistema de help-desk para abertura de chamados de suporte técnico;

13.6. A equipe técnica da contratante poderá abrir, gerenciar status e conferir todo o histórico de chamados de suporte técnico, mediante login e senha de acesso ao sistema;

13.7. Todo o chamado aberto deverá ter sua resolução técnica registrada no sistema web de help-desk;

13.8. A contratada deverá prestar o suporte técnico dos produtos, sendo facultado a ela o escalonamento das questões para o respectivo fabricante, ficando, entretanto, a contratada responsável pelo gerenciamento do chamado e prestação de informações à contratante;

13.9. A contratada deve indicar, por ocasião do início dos trabalhos, os procedimentos para abertura de suporte técnico;

13.10. As horas de atendimento serão realizadas 7 dias por semana, 24 horas por dia.

13.11. Acordo de Nível de Serviço

I - **PRIORIDADE TIPO DE PROBLEMA**

a) **P1 - Altíssima**

I. Problema Severo/ Sistema em Produção Parado: Quando o uso do software é interrompido ou tão severamente afetado que não possibilita continuidade das atividades dos usuários. A perda do serviço é total. Trata-se de emergência, a operação é essencial para o negócio e produtividade futura. O ambiente apresenta ao menos uma das seguintes situações:

II. Dados corrompidos;

III. Função crítica indisponível;

IV. Software travado, gerando morosidade inaceitável ou indefinida para recursos ou respostas;

V. Software com repetidas falhas após tentativas de reinicialização

b) **P2 - Alta**

I. Problema Grave: Quando a perda do serviço é significativa, com funcionalidades importantes indisponíveis. A operação continua, porém de forma limitada e precária. A produção opera de acordo com as especificações, sem que exista solução temporária para o problema, ou ainda, a IMA não consegue prosseguir com a instalação de qualquer software ou componente contratado, impedindo a

disponibilização aos usuários.

c) **P3 - Média**

I. Problema Leve: Quando a perda do serviço é pequena e o problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

d) **P4 - Baixa**

I. Consultas técnicas, solicitações de informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao software, sem que haja impacto na operação. Não há perda de serviço e o tempo para resposta não impede o funcionamento do sistema.

13.12. Tabela de ANS:

PRIORIDADE	TEMPO MÁXIMO PARA PRIMEIRO ATENDIMENTO	PENALIDADE
P1- Altíssima	2 horas corridas	Grave
P2 - Alta	4 horas úteis	Moderada
P3 - Média	Até 1 dia útil	Moderada
P4 - Baixa	Até 2 dias úteis	Leve

13.13.

14. **CONDIÇÕES DE ACEITE**

14.1. O aceite definitivo da solução está condicionado à aprovação da CONTRATANTE em uma bateria de Testes de Homologação, que incluirá, no mínimo:

a) **Testes Funcionais:** Verificação de 100% dos requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência.

b) **Testes de Carga e Estresse:** Simulação de uso para validar a capacidade da plataforma em suportar os quantitativos definidos nos itens 7.14 e 7.14.1, com picos de requisições, para garantir a estabilidade e o desempenho em condições de uso intenso.

c) **Testes de Segurança (Pentest):** Apresentação de um relatório de teste de penetração recente (emitido há no máximo 12 meses) realizado por empresa terceira especializada, ou a submissão da solução a um novo teste a ser conduzido ou acompanhado pela equipe técnica da CONTRATANTE, com a devida correção das vulnerabilidades críticas e altas identificadas.

d) **Testes de Integração:** Comprovação do funcionamento das APIs e da integração com, no mínimo, um sistema legado da CONTRATANTE em ambiente de homologação.

14.2. Para comprovação de pleno atendimento aos requisitos deste Termo de Referência serão consultados folhetos, prospectos, manuais e toda documentação pública disponível diretamente do site do fabricante da solução. Em caso de dúvida ou divergência na comprovação da especificação técnica, este órgão poderá solicitar amostra da solução ofertada, sem ônus ao processo, para comprovação técnica de funcionalidades. Esta amostra deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a solicitação do órgão demandante. Para a amostra, a empresa deverá apresentar a mesma solução ofertada no certame, com técnico certificado na solução para configuração e comprovação dos itens pendentes, nas dependências deste órgão (conforme itens 1.1.1 e 1.1.2, TC-006.806/2006-4, Acórdão nº 838/2006-TCU-2ª Câmara);

15. **RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

15.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto deste Termo correrão à conta dos recursos específicos dos órgãos e entidades participantes, cuja Fonte, Programa, Ação e Elementos de Despesas constarão nos respectivos contratos e notas de empenho, quando da efetiva contratação, observado as condições estabelecidas no processo licitatório.

16. **TERMO DE CONTRATO**

16.1. A contratação com o fornecedor registrado, de acordo com a necessidade de cada órgão participante deste certame, poderá ser formalizada por intermédio de Instrumento Contratual ou outro Instrumento equivalente e ocorrerá quando surgir a necessidade da contratação do serviço, bem como quando conveniente e oportuno à Administração Contratante, devendo, como condição para a assinatura, comprovar a manutenção das condições de habilitação;

16.2. A convocação da empresa adjudicada para a assinatura do instrumento contratual correspondente e retirada da respectiva Nota de Empenho deverá ser atendida no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair o direito de fornecimento do objeto ou prestação do serviço. Este prazo poderá ser prorrogável 01 (uma) única vez, quando solicitado pela empresa, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração;

16.3. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão ou entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95, da Lei nº 14.133, de 2021;

16.4. Se o fornecedor convocado não assinar o Termo de Contrato, não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente, poderão ser convocados os demais fornecedores que tiverem aceitado fornecer os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor dispostos no Cadastro Reserva, na sequência da classificação, sem prejuízo das penalidades administrativas cabíveis;

16.5. A recusa injustificada em receber a Nota de Empenho e assinar o Contrato ou seu substituto implicará na inexecução total do compromisso assumido, sujeitando a empresa à aplicação das sanções legalmente estabelecidas;

16.6. Para que seja legalmente admitida a assinatura do contrato ou outro instrumento hábil, a Administração deverá realizar a indicação da disponibilidade de créditos orçamentários;

16.7. Os contratos e seus aditamentos terão forma escrita e serão juntados ao processo que tiver dado origem à contratação, divulgados e mantidos à disposição do público em sítio eletrônico oficial, se aplicável;

16.8. Será admitida a manutenção em sigilo de contratos e de termos aditivos quando imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, nos termos da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD);

16.9. A entrega da respectiva Nota de Empenho ficará diretamente condicionada ao ato formal de assinatura do respectivo contrato;

16.10. Não serão admitidos recursos, protestos, representações, ressalvas ou outra forma de discordância ou inconformismo a quaisquer tópicos do Contrato que guardem absoluta conformidade com sua minuta, em expressão e substância;

16.11. Ao retirar a Nota de Empenho e assinar o instrumento contratual ou seu substituto, a empresa adjudicada obriga-se a prestar o serviço, conforme especificações e condições contidas neste Termo de Referência, no Edital e seus anexos, bem como na proposta apresentada. Prevalecendo-se, no caso de divergência, as especificações e condições dispostas neste Termo de Referência;

16.12. A contratação tem prazo de vigência de até 12 (doze) meses, contados da data de publicação do extrato contratual no Diário Oficial do Estado, a partir de quando as obrigações assumidas pelas partes serão exigíveis, sendo o prazo de execução prorrogável na forma do art. 107 da Lei n.º 14.133/2021;

16.13. O Contrato decorrente do Sistema de Registro de Preços deverá ser assinado no prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

17. FORMA DE PAGAMENTO

17.1. O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias**, após o regular fornecimento do objeto (precedido da respectiva Ordem de Fornecimento), mediante o processamento normal de liquidação e liberação dos recursos;

17.2. No pagamento, será observada a ordem cronológica para cada fonte diferenciada de recursos, subdivididas nas seguintes categorias de contratos: fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras;

17.3. A ordem cronológica de pagamentos somente poderá ser alterada mediante justificativa e se o contexto de sua realização se enquadrar no rol estabelecido no art. 141, par. 1º da Lei nº 14.133/21;

17.4. O órgão ou entidade deverá disponibilizar, mensalmente, em seção específica de acesso à informação em seu sítio na internet, a ordem cronológica de seus pagamentos, bem como as justificativas que fundamentarem a eventual alteração dessa ordem;

17.5. O pagamento só será realizado após a comprovação de regularidade da fornecedora junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, por meio de consulta "on-line", feita pelo CONTRATANTE. O valor poderá ser revisto utilizando a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato;

17.6. É condição para o processamento do pagamento a apresentação por parte da empresa da(s) Nota(s) Fiscal (is)/Fatura(s) referente(s) ao(s) objeto(s) regularmente fornecido(s), acompanhado(s) dos documentos de habilitação perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal, INSS, FGTS e Justiça do Trabalho (CNDT), junto à Administração Contratante, para sua devida certificação, conforme disposto no art.92, inciso XVI da Lei N.º 14.133/2021;

17.7. A cada pagamento ao fornecedor, a Administração Contratante realizará consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação, observadas as seguintes condições:

I - Constatando-se situação de irregularidade do fornecedor contratado, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;

II - O prazo acima poderá ser prorrogado uma vez por igual período, a critério da Administração;

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

IV - Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos Contratos em execução, nos autos dos Processos Administrativos correspondentes, assegurada à Contratada a ampla defesa;

V - Havendo a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso o fornecedor não regularize sua situação junto a Contratante; e

VI - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional que estiver irregular nos termos acima.

17.8. O pagamento será creditado em favor da Contratada, através de ordem bancária, na entidade bancária indicada na proposta, cabendo ao interessado informar com clareza o nome do banco, assim como os números da respectiva agência e da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito;

17.9. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal ou Fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato;

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

17.11. A Administração reserva-se ao direito de descontar da(s) Nota(s) Fiscal (is)/Fatura(s) a serem pagas, qualquer débito existente da empresa em consequência de penalidade aplicada durante o fornecimento do objeto;

17.12. Nenhum pagamento será efetuado à empresa, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isto gere direito ao pleito de reajustamento ou correção monetária do valor inicial;

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

17.14. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar n.º 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.

17.15. Quando ocorrerem eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

a) $EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

b) $I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438$, assim apurado

$I = (TX/100)/360$

$I = (6/100)/360 = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no TR, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

18.2. A CONTRATADA se compromete a garantir a alocação de profissionais devidamente capacitados para solucionar problemas relacionados à prestação de serviços e ocorrências nos sistemas, incluindo os que exijam a presença física nas dependências da CONTRATANTE;

18.3. O vínculo empregatício e a qualificação dos profissionais deverão ser comprovados por meio da apresentação CTPS, contrato prestação de serviço, de seus currículos e certificações quando solicitado pela CONTRATANTE em até 7 (sete) dias úteis após a solicitação, que pode ser feita a qualquer instante após a assinatura do contrato;

18.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

18.5. A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar as versões de sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, topologias de rede, ferramentas e qualquer outra característica de software ou hardware segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, a CONTRATADA adaptar-se aos novos padrões computacionais, às suas expensas, em até 30 (trinta) dias corridos a partir do aviso formal de mudança, garantindo assim, a similaridade de ambiente de produção da CONTRATANTE com o ambiente de desenvolvimento da CONTRATADA;

18.6. A CONTRATADA deve participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos e gestores da CONTRATANTE. Todas as reuniões serão devidamente registradas em atas.

18.7. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente o cronograma do plano de trabalho acordado em cada O.S. O atraso de prazo para entrega de produtos constantes na O.S. estará sujeito às penalidades descritas neste Termo de Referência;

18.8. A periodicidade da aferição e avaliação dos níveis de serviços prestados será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais de serviços para subsidiar esta avaliação. Devem constar no relatório, entre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes;

18.9. Comunicar à 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;

- 18.10. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 18.11. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
- 18.12. Recolher todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições, estaduais e municipais, que incidam ou venham a incidir sobre a aquisição do objeto e apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitados pela Administração;
- 18.13. Assumir todas as despesas decorrentes do transporte dos materiais inclusive carga e descarga, até o local indicado neste Termo;
- 18.14. Assegurar à Administração o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os materiais que não estejam de acordo com as condições estabelecidas no presente Termo, ficando certo de que, em nenhuma hipótese, a falta de fiscalização a exime das responsabilidades pactuadas;
- 18.15. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Administração contratante;
- 18.16. Proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais disponibilizados em razão da licitação ou da contratação, inclusive nos meios digitais, atuando da seguinte forma:
- a) a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria realização do procedimento licitatório ou da contratação só poderão ser utilizados na execução dos objetos especificados neste Termo de Referência, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
 - b) os sistemas, que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação;
 - c) os dados obtidos serão armazenados em um banco de dados seguros, mantido em território nacional, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;
 - d) Não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, será providenciado o seu descarte de forma segura.
- 18.17. Declarar que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se comprometer a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados em virtude da contratação;
- 18.18. Cumprir estritamente os ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), mediante a adoção de política de proteção de dados;
- 18.19. Dar conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas a respeito de dados pessoais, instruindo-os quanto ao tratamento de dados nos ditames da Lei nº 13.709/2018;
- 18.20. Guardar absoluto sigilo e confidencialidade de todas as informações - em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis - repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual, por até 10 (dez) anos contados após o encerramento do vínculo contratual com a Administração;
- 18.21. Manter contato formal com a Contratante, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados;
- 18.22. Apresentar, sempre que solicitada, documentos que comprovem a procedência do serviço fornecido;
- 18.23. Responsabilizar-se por todas as obrigações dispostas na Lei nº 14.133/21;
- 18.24. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à Administração ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados durante a entrega do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 18.25. Assumir a responsabilidade pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do Processo Licitatório e da execução do contrato;
- 18.26. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Administração contratante, nem poderá onerar os materiais objeto deste Termo, razão pela qual a Empresa renuncia a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a contratante;
- 18.27. Em caso de licitante que possui sede fora do território brasileiro, é obrigatória a nomeação de procurador residente e domiciliado no Brasil, com poderes para receber citação, intimação e responder administrativa e judicialmente por seus atos, juntando o instrumento de mandato com os documentos de habilitação.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 19.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no TR e seus anexos;

- 19.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes neste Termo e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 19.3. Fornecer infraestrutura física, lógica e tecnológica (exceto computadores e/ou notebooks que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA) quando da prestação dos serviços em sua sede;
- 19.4. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço ou objeto fornecido, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 19.5. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 19.6. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço executado em desacordo com este;
- 19.7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 19.8. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações exigidas;
- 19.9. Permitir livre acesso dos empregados da empresa às suas dependências para a execução dos serviços, desde que devidamente identificados;
- 19.10. Proporcionar as facilidades necessárias para que a Contratada possa executar os serviços e fornecer o objeto deste Termo dentro das normas estabelecidas;
- 19.11. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da empresa;
- 19.12. Proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais disponibilizados em razão da licitação ou da contratação, inclusive nos meios digitais, atuando da seguinte forma:
- a) a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria realização do procedimento licitatório ou da contratação só poderão ser utilizados na execução dos objetos especificados neste Termo de Referência, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
 - b) os sistemas, que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação;
 - c) os dados obtidos serão armazenados em um banco de dados seguros, mantido em território nacional, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;
 - d) Não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, será providenciado o seu descarte de forma segura.
- 19.13. É vedada a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal;
- 19.14. Representar à Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a respeito do descumprimento da Contratada às disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), para a devida aplicação de sanções administrativas dispostas no art. 52 da Lei nº 13.709/2018;
- 19.15. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse de informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual;
- 19.16. Designar servidor para recebimento e atesto da execução do serviço e fornecimento dos materiais objeto deste Termo;
- 19.17. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 20.1. Estará sujeita às penalidades administrativas previstas na Lei n.º 14.133/2021 a licitante e/ou contratada que:
- a) convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, não aceitar ou retirar a nota de empenho;
 - b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
 - c) inexecutar total ou parcialmente, qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - d) ensejar o retardamento da execução do serviço;
 - e) não mantiver a proposta;
 - f) falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - g) comportar-se de modo inidôneo;

h) fazer declaração falsa;

i) cometer fraude fiscal;

j) não cumprir ou cumprir irregularmente as normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos, quando os pedidos de prorrogação e/ou modificação não forem acatados pela Administração;

k) desrespeitar as determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar o contrato ou por autoridade superior;

l) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

20.2. A licitante e/ou contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo das demais cominações legais, às seguintes sanções:

a) **advertência**, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

b) **multa moratória** de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado na execução do contrato, até o máximo de 15% (quinze por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicados oficialmente;

c) **multa compensatória** de até 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total do objeto e pela recusa em retirar a Nota de Empenho, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, **recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicada oficialmente**, e sem prejuízo da aplicação de outras sanções legalmente previstas;

d) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

e) **declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, quando a infração justificar a sua imposição;

20.3. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade conforme proposta dos órgãos de controle;

a) A sanção de advertência será aplicada quando a licitante der causa à inexecução parcial do contrato e não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) A sanção de multa poderá ser aplicada em quaisquer hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/21 e ensejará na possibilidade de defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias contados de sua intimação;

c) A sanção de declaração de inidoneidade será aplicada quando a licitante apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato; fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude; praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013 e, também, nas hipóteses previstas no art. 155 da Lei n.º 14.133/2021, quando a gravidade da conduta justificar a sua imposição;

20.4. As sanções de advertência, de impedimento de licitar e contratar com a Administração, e de declaração de idoneidade para licitar ou contratar com a Administração poderão ser aplicadas à contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados;

20.5. A sanção de declaração de inidoneidade será de competência de Secretário Estadual ou da autoridade máxima das autarquias ou fundações estaduais;

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

20.7. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir;

20.8. A aplicação das sanções administrativas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública;

20.9. Em atenção ao princípio da proporcionalidade, na estipulação das sanções, a autoridade competente, deverá considerar a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, o grau de comprometimento do interesse público e o prejuízo pecuniário decorrente das irregularidades constatadas, bem como alicerçar-se na análise jurídica prévia realizada, nos termos do art. 156, par. 6º da Lei n.º 14.133/2021;

20.10. As situações dispostas no art. 137 da Lei n.º 14.133/21 poderão ensejar, a critério da Administração, a rescisão unilateral do contrato;

20.11. Prescreve em 05 (cinco) anos, a contar da ciência da infração, a possibilidade de aplicação de sanções pela Administração;

20.12. Os atos previstos como infrações administrativas nas Leis n.º 14.133/21 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei n.º 12.846 \(Lei](#)

[Anticorrupção](#)) serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na Lei Anticorrupção;

20.13. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade mediante a reparação integral do dano causado à Administração Pública, o pagamento da multa indicada, o transcurso do prazo mínimo de 01 (um) ano da aplicação da penalidade (no caso de impedimento de licitar e contratar) ou de 03 (três) anos da aplicação da penalidade (no caso de declaração de inidoneidade), o cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo e a realização de análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento destes requisitos;

20.14. Em caso de descumprimento das disposições dispostas na Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), será remetida representação à Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que poderá aplicar as sanções administrativas dispostas no art. 52 da respectiva Lei.

21. ESTIMATIVA DE CUSTOS

21.1. O custo previsto para a contratação dos serviços é de R\$ 5.535.507,48 (Cinco Milhões e Quinhentos e Trinta e Cinco Mil e Quinhentos e Sete Reais e Quarenta e Oito Centavos), de acordo com a ARP n. 200/2024-SECCOMPRAS.

22. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

Autoridade Máxima da Área de TIC
Rogério Garibalde Miranda
Cargo: Subcoordenador de Informática
Matrícula 196.825-4

Equipe de Planejamento da Contratação *	
SERVIDOR	ÁREA
Rogério Garibalde Miranda Matrícula 196.825-4	Requisitante/Técnica
Anielisson da Silva Sales Matrícula 216.917-7	Administrativa
Glaucilene de Vasconcelos Soares Campos Matrícula 214672-2	Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **ANIELISSON DA SILVA SALES, Assistente de Trânsito - Programador**, em 02/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



Documento assinado eletronicamente por **GLAUCILENE DE VASCONCELOS SOARES CAMPOS, Analista de Trânsito - Gerência de Projetos**, em 02/10/2025, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO GARIBALDE MIRANDA, Subcoordenador de Informática**, em 02/10/2025, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **36697452** e o código CRC **4C81EFEB**.