



CASA DA MOEDA DO BRASIL

EDITAL CMB PREGÃO ELETRÔNICO

(Processo Administrativo n.º 18750.004935/2024-23)

SEELC – Seção de Editais e Licitações

DEGEC – Departamento de Contratações

DIGES – Diretoria de Gestão



SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

REGISTRO DE PREÇOS POR PREGÃO ELETRÔNICO Nº 107/2026.

(Processo Administrativo n.º 18750.004935/2024-23)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a CASA DA MOEDA DO BRASIL, por meio do Departamento de Contratações, sediado(a) na Rua René Bittencourt n.º 371, Distrito Industrial de Santa Cruz, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço global, pelo modo de disputa aberto**, nos termos da Lei Federal 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como instruções normativas que a regulem, aplicáveis exclusivamente ao procedimento da licitação e no que for compatível com o Regime das Estatais, Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto Federal nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Decreto Federal nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, do Decreto Federal nº 11.462, de 31 de março de 2023, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, Regulamento de Licitações e Contratos da CMB e das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Data da sessão: 31/08/2026

Horário: 10h

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.gov.br/compras/pt-br/

Contratação: 179083 – 107/2026

1. DO OBJETO

- 1.1 O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para futura e eventual contratação de serviços especializados na modalidade SaaS, compreendendo uma Solução de Plataforma Única e Integrada de Negócios, incluindo a integração de multicanais para comunicação e atendimento aos clientes, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 1.2 No caso de haver divergência entre a descrição constante na “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado” no sistema do Portal de Compras do Governo Federal e aquela contida no Edital, prevalecerá sempre a descrição contida no Edital.



2. DO CREDENCIAMENTO

- 2.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 2.2 O cadastro no SICAF poderá ser iniciado pela licitante no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.gov.br/compras/pt-br/, com a solicitação de login e senha pelo interessado.
- 2.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 2.4 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.
- 2.5 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 2.6 Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.
- 2.7 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
 - 2.7.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

- 3.1 Poderão participar deste Pregão empresas interessadas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular



no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme Instrução Normativa SEGES/MPOG n.º 3, de 2018.

- 3.1.1 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.
- 3.2 Cada representante somente poderá representar uma única licitante na disputa de cada item, lote ou grupo.
- 3.3 Não poderão participar desta licitação os interessados que:
- I. se enquadrem em alguma das vedações previstas na legislação, especialmente na Lei nº 13.303, de 2016, notadamente em seu artigo 38, bem como na Lei nº 14.133, de 2021, notadamente em seu artigo 14;
 - II. estejam sob falência ou em processo de dissolução;
 - III. estejam em recuperação judicial, salvo se amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório (Acórdãos nºs 8.271/2011 – 2ª câmara e 1201/2020 – Plenário);
 - IV. estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CMB;
 - V. tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública ou estejam cumprindo penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União Federal;
 - VI. estejam proibidos de licitar e contratar com a Administração Pública bem como de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de pessoas jurídicas de direito público ou de pessoas jurídicas controladas pelo Poder Público, com fundamento em outros dispositivos de leis esparsas;
 - VII. possuam em seu contrato ou estatuto social finalidade ou objetivo incompatível com o objeto deste Pregão;
 - VIII. estejam organizados sob a forma de consórcio;
 - IX. mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da CMB ou com agente público que desempenhe



função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.4 Será permitida a participação de sociedades optantes do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, observadas as orientações dispostas nos subitens a seguir.

3.4.1 Não são aplicáveis os benefícios e demais disposições previstas nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006 no caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item e, em se tratando de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.4.1.1 A obtenção dos benefícios fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.4.1.2 Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato.

3.4.2 O Licitante optante do Simples Nacional que vier a executar atividade vedada pelo artigo 17 da Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderá beneficiar-se da condição de optante.

3.4.2.1 Na hipótese do subitem anterior deste Edital, uma vez celebrado o instrumento de contratação, o Contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.

3.4.3 O Licitante optante do Simples Nacional, que não se enquadre em situação de vedação prevista no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderá beneficiar-se de tal condição se, com o valor ofertado em sua proposta, não vier a exceder o limite de receita bruta anual, previsto no artigo 3º da Lei



Complementar nº 123, de 2006, ao longo da vigência do instrumento de contratação.

- 3.4.3.1 Se o Licitante optante do Simples Nacional extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006 ao longo da vigência do instrumento de contratação, uma vez sendo contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 2006.
- 3.4.4 Não serão aceitos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do instrumento de contratação fundamentados na alteração de regime tributário decorrente dos itens 3.4.1.1 e 3.4.2.1 deste Edital, devendo o Contratado arcar com eventuais custos decorrentes desta alteração.
- 3.5 Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
 - 3.5.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
 - 3.5.1.1 nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
 - 3.5.1.2 nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
 - 3.5.2 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, no caso de licitante organizado em cooperativa;
 - 3.5.3 que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
 - 3.5.4 que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
 - 3.5.5 que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;



- 3.5.6 que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
 - 3.5.7 que a proposta foi elaborada de forma independente;
 - 3.5.8 que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
 - 3.5.9 que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
 - 3.5.10 que cumpre os requisitos do Decreto nº 7.174/2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.
- 3.6 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às consequências e sanções previstas em lei e neste Edital.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS LANCES

- 4.1 Na presente licitação a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, lances e de julgamento.
- 4.2 As licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital e seguindo-se o modelo do Anexo II, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública.
 - 4.2.1 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema.
 - 4.2.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o fornecedor registrado.
 - 4.2.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.



- 4.2.4 O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.
- 4.3 O cadastro da proposta no sistema implica a aceitação integral e irretratável dos termos do presente Edital, não sendo admitidas alegações de erros, omissões ou desconhecimento de fatos e de condições que impossibilitem ou dificultem a execução do objeto licitado.
- 4.4 A licitante declarada vencedora do certame deverá enviar a proposta de preços, conforme subitem 4.2 deste Edital, de acordo com o formulário que segue como Anexo II deste Edital, com todas as informações e declarações ali constantes, devendo ser redigida em língua portuguesa, no papel timbrado da empresa, com clareza, perfeitamente legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos, ou entrelinhas, sendo datada e assinada digitalmente (por certificado digital) por seu representante legal ou procurador constituído, devidamente identificado com números de CPF e RG, e respectivo cargo na licitante.
- 4.5 O envio da proposta ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 4.6 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

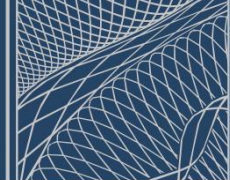
- 5.1 Na data e no horário de abertura da sessão pública o sistema a abrirá automaticamente, sem qualquer ingerência do Pregoeiro.
- 5.2 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 5.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.



- 5.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.6 Os lances serão ofertados pelo **menor preço global**, devendo a licitante após a negociação e na contratação apresentar as planilhas de composição de custos unitários do serviço licitado.
- 5.7 O licitante somente poderá oferecer **lance inferior** ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
 - 5.7.1 A licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
 - 5.7.1.1 Lance inconsistente: aquele cujo valor seja incoerente em relação à quantidade ou à qualidade do item licitado; e
 - 5.7.1.2 Lance inexecutável: aquele que represente preço simbólico, irrisório ou igual a zero.
 - 5.7.2 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,10%.
 - 5.7.3 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 3 (três) segundos.
- 5.8 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.9 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.10 Para o envio de lances na sessão pública será adotado o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos.
 - 5.10.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.



- 5.10.2 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.10.3 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 5.10.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para definição das demais colocações.
- 5.10.5 Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.11 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.12 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.13 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.14 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, bem como para bens e serviços produzidos no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 5.15 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.



- 5.16 Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 5.17 A licitante melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.18 Caso a microempresa, empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito.
- 5.19 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.20 Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 5.20.1 Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 5.20.1.1 bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 5.20.1.2 bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 5.20.1.3 bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.
- 5.20.2 Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.24.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta



ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

- 5.20.3 Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.24.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.24.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.24.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 5.20.4 As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 5.21 Somente poderá haver empate entre propostas iguais não seguidas de lances.
 - 5.21.1.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 55 da Lei 13.303/2016 c/c art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, de acordo com a ordem legalmente estabelecida. A permanecer o empate, o sorteio eletrônico será aplicado, como critério derradeiro.
- 5.22 O Pregoeiro se reserva o direito de excluir as propostas ou os lances simbólicos, irrisórios, de valor zero ou considerados manifestamente inexequível, que possam comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório.
 - 5.22.1 Caso não concorde com a exclusão, a Licitante poderá manter sua proposta e eventuais lances e reingressar à fase de disputa.
 - 5.22.2 A exclusão do lance não impedirá a continuidade do envio de lances pelos fornecedores.
- 5.23 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
 - 5.23.1 A negociação poderá ocorrer, entre outras hipóteses, quando a proposta da primeira colocada não atender ao critério de aceitabilidade relacionado ao preço.



- 5.23.2 Quando a primeira colocada, mesmo após a negociação, for desclassificada em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo estimativo da contratação, a negociação poderá ser feita com as demais licitantes, respeitada a ordem de classificação estabelecida
- 5.24 O Pregoeiro solicitará à licitante mais bem classificada que, no prazo mínimo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares.
- 5.24.1 É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, em função da complexidade envolvida na preparação e/ou do envio da proposta ou a partir de solicitação fundamentada feita pela licitante, antes de findo o prazo, devendo informar a referida providência no chat da licitação.
- 5.25 A fim de verificar a pertinência de declaração de enquadramento da licitante mais bem classificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, o Pregoeiro realizará consulta ao Portal da Transparência do Governo Federal (www.portaldatransparencia.gov.br) para verificar se o somatório de ordens bancárias recebidas pela licitante ME-EPP, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data de abertura do certame extrapola o limite máximo de faturamento previsto no art. 3º da Lei complementar nº 123, de 2006.
- 5.25.1 Constatado, a partir da verificação de que trata o subitem anterior, que o volume de ordens bancárias recebidas pela licitante supera o limite previsto no inciso II do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio no sistema e concederá à respectiva licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria, com vistas a, eventualmente, demonstrar a adequação de sua declaração de enquadramento como ME/EPP.
- 5.25.2 Aplica-se o disposto no subitem anterior caso seja constatado, de ofício pelo Pregoeiro ou mediante provocação de terceiro, que a licitante esteja contemplada em uma das hipóteses previstas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006 ou, ainda, tenha celebrado no ano-calendário de realização da licitação.

6. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

- 6.1 Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar realizando a verificação de sua conformidade quanto à sua adequação



ao objeto, observados os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste Edital e seus anexos, e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

- 6.1.1 A LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada pela CMB para realizar a Prova Conceito (PoC) no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento da fase competitiva do Pregão Eletrônico.
 - 6.1.1.1 O início da PoC deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, salvo motivo devidamente justificado e aceito pela CMB.
 - 6.1.1.2 A realização de Prova de Conceito (PoC) terá caráter exclusivamente verificatório, destinada à comprovação objetiva do atendimento aos requisitos técnicos mínimos obrigatórios previstos neste Termo de Referência, sem atribuição de pontuação, notas, pesos, classificação ou hierarquização técnica, não interferindo no julgamento pelo critério de menor preço global.
- 6.1.2 Será considerada vencedora do certame licitatório a licitante que apresentar o menor preço global resultante da planilha de preços constantes do ANEXO II.
 - 6.1.2.1 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital e em seus Anexos.
- 6.2 Será desclassificada a proposta ou lance vencedor:
 - 6.2.1 que contenha vício(s) insanável(is);
 - 6.2.2 com valor superior ao valor estimado;
 - 6.2.2.1 para efeitos do subitem acima, será considerado o valor estimado de cada item pertencente à proposta nos termos dispostos no ANEXO II.
 - 6.2.3 que apresentar preço manifestamente inexequível;
 - 6.2.4 não apresentarem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência ou projeto básico, inclusive às relacionadas à marca e/ou modelo, conforme documento Recomendação Técnica ou Justificativa Técnica, assinalados como únicos capazes de atender o objeto do contrato; ou
 - 6.2.5 Não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro(a).
- 6.3 Considera-se inexequível a proposta que apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a



materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

- 6.4 A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.
- 6.5 A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de mínimo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do pregoeiro, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.
- 6.6 A inexecutabilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
- 6.7 Havendo indícios de inexecutabilidade do(s) valor(es) ofertado(s) ou custo(s) que compõe(m) a proposta, será instaurada diligência para que o Licitante ofertante da melhor proposta possa, no prazo fixado pelo Pregoeiro:
 - 6.7.1 comprovar sua exequibilidade; ou
 - 6.7.2 ajustar o(s) custos(s) orçados(s), apresentando planilha de preço readequada, respeitando, em todo caso, o valor da sua proposta (Acórdão 2.546/2015 – Plenário e 7618/2020 - TCU – 1ª Câmara), com as respectivas justificativas para o(s) ajuste(s) realizado(s).
 - 6.7.2.1 Optando por comprovar a exequibilidade de sua proposta, o Licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade do(s) valor(es) e custo(s) ofertados com os custos e despesas necessários à integral execução do objeto.
- 6.8 O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo mínimo de **2 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.
 - 6.8.1 Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.
 - 6.8.2 O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado de ofício ou por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.



- 6.8.3 Para a contagem de prazo de trata o item anterior não será considerado o tempo de eventual suspensão da sessão pública realizada pelo Pregoeiro.
- 6.9 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.
- 6.9.1 O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 6.9.2 Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 6.10 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, inclusive negociando os valores, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.
- 6.11 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 6.12 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública, inclusive para a realização de diligências, o Pregoeiro informará a data e horário de retorno ou, no caso de impossibilidade, a reiniciará mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência.
- 6.13 Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro passará à fase de **verificação da habilitação do licitante**, observado o disposto neste Edital.

7. DA HABILITAÇÃO

- 7.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 7.1.1 SICAF;



- 7.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.transparenciapublica.gov.br/>);
- 7.1.3 Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- 7.1.4 Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)
- 7.1.5 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 7.1.6 Caso conste na Consulta de Situação da licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para o levantamento de conjunto de indício, analisando eventual configuração da tentativa de fraude ou burla ao sancionamento por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
 - 7.1.6.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, data de constituição da nova empresa posterior à data de aplicação da sanção/impedimento ou declaração de inidoneidade, compartilhamento ou transferência da mesma estrutura física, técnica ou de recursos humanos, identidade (ou proximidade) de endereço dos estabelecimentos, identidade de telefones, e-mail's, contadores e demais informações de contrato, dentre outros.
 - 7.1.6.2 Diante da presença de um conjunto convergente de indícios referidos nos subitens anteriores, o Pregoeiro registrará, no *chat*, as ocorrências levantadas, suspenderá o certame e oportunizará à licitante o exercício do contraditório e ampla defesa, devendo a licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento ilícito.
- 7.1.7 Constatada a existência de sanção ou a tentativa de fraude ou burla dos efeitos de sanção aplicada a outra empresa, o Pregoeiro (I) reputará a licitante inabilitada, por falta de condição de participação e (II) relatará o fato à



autoridade competente para instauração de procedimento administrativo específico objetivando a apuração exauriente acerca dos fatos e eventual responsabilização da licitante pela prática de comportamento inidôneo.

7.2 O Pregoeiro poderá consultar o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, técnica, fiscal, social e trabalhista, e econômico-financeira, conforme disposto no artigo 39 da Instrução Normativa SEGES/ME n.º 73, de 2022.

7.2.1 Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

7.2.2 Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e das sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006, regulamentado pelo Decreto nº 8.538/2015.

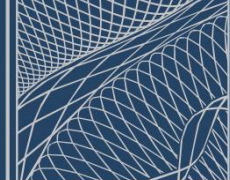
7.3 Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MPOG n.º 3, de 2018 deverão apresentar a seguinte documentação de habilitação, após solicitação do Pregoeiro:

7.3.1 Habilitação jurídica:

7.3.1.1 No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

7.3.1.2 No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

7.3.1.3 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;



- 7.3.1.4 No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos da IN DREI nº 10/2013;
- 7.3.1.5 No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;
- 7.3.1.6 No caso de sociedade estrangeira em funcionamento no país, Decreto de autorização e, quando a atividade assim o exigir, Ato de registro ou Autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.
- 7.3.1.7 No caso de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI;
- 7.3.1.8 Todos os documentos acima devem estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

7.3.2 Regularidade fiscal, social e trabalhista:

- 7.3.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 7.3.2.2 Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos e Contribuições Federais pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB) e as inscrições em Dívida Ativa da União junto a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na forma da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014 do domicílio ou sede da licitante;
- 7.3.2.3 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 7.3.2.4 as licitantes deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, sob pena de inabilitação.

7.3.3 Qualificação econômico-financeira:

- 7.3.3.1 Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF no **nível da Qualificação econômico-financeira**, conforme Instrução Normativa SEGES/MPOG n.º 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação:



7.3.3.1.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

7.3.3.1.1.1 A licitante poderá substituir a certidão negativa de recuperação judicial pela certidão emitida pela instância judicial competente, certificando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

7.3.4 Qualificação Técnica

7.3.4.1 As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

7.3.4.1.1 Atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa (s) Jurídica (s) de direito público ou privado que, na condição de cliente(s) final(s), que comprove(m) a execução de serviços compatíveis em características, quantidades e complexidade com as parcelas de maior relevância técnica e operacional, pela licitante, do objeto da licitação.

7.3.4.1.2 Para fins de comprovação da qualificação técnica, serão consideradas parcelas de maior relevância técnica e operacional do objeto:

7.3.4.1.2.1 Implantação, configuração ou operação de solução de Customer Relationship Management (CRM), ou solução equivalente de relacionamento com clientes, na modalidade SaaS;

7.3.4.1.2.2 Disponibilização de solução integrada com múltiplos canais digitais de comunicação e atendimento;

7.3.4.1.2.3 Integração de plataformas de atendimento ou CRM com sistemas corporativos por meio de APIs, webservices ou mecanismos equivalentes;

7.3.4.1.2.4 Prestação de serviços de implantação, suporte, manutenção ou sustentação de solução compatível com o objeto desta contratação.



- 7.3.4.1.3 Para fins de comprovação da qualificação técnica, não será exigida a demonstração de quantitativos mínimos executados, devendo os atestados apresentados comprovar a aptidão da LICITANTE para a execução de serviços compatíveis com as parcelas de maior relevância técnica e operacional do objeto, observadas suas características, natureza e complexidade.
- 7.3.4.1.4 Fica resguardado o direito da **CMB** em efetuar diligências para verificar a veracidade das informações do(s) Atestado(s) apresentado(s).
- 7.4 Os documentos para habilitação na presente licitação serão apresentados via sistema apenas pela licitante cuja proposta tenha sido aceita na fase de julgamento, após solicitação do Pregoeiro, no prazo mínimo de **2 (duas) horas**, prorrogáveis por igual período.
- 7.5 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de mínimo de **2 (duas) horas**, sob pena de inabilitação.
- 7.6 É facultado ao Pregoeiro prorrogar os prazos estabelecidos nos subitens acima em função da complexidade envolvida na preparação do envio, de ofício ou a partir de solicitação fundamentada feita pela licitante, antes de findo o prazo, devendo informar a referida providência no *chat* da licitação.
- 7.7 As certidões que não possuírem prazo de validade somente serão aceitas se as respectivas datas de emissão não excederem a 180 (cento e oitenta) dias de antecedência da data de sua apresentação.
- 7.7.1 Não se enquadram no subitem anterior documentos tais como o Registro Comercial, Estatuto ou Contrato Social e documentos similares, evidentemente pois sua validade se encerra com a emissão de suas respectivas novas versões.
- 7.8 Ao(À) Pregoeiro(a) é reservado o direito de solicitar consulta e emitir os documentos que se encontram disponíveis nos respectivos endereços eletrônicos via Internet, no decorrer da licitação, para verificar as condições de habilitação das licitantes, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação.



- 7.9 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 7.9.1 Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 7.10 Após declarada a licitante vencedora, caso a proposta mais vantajosa tenha sido ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.
- 7.10.1 A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a decadência do direito de contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.
- 7.11 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro poderá suspender a sessão, informando a data e horário de retorno ou, no caso de impossibilidade, o reinício condicionado a aviso prévio no sistema com, no mínimo, **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência.
- 7.12 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 7.13 Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:
- 7.13.1 Complementação de informações necessárias para apurar fatos existentes à época da abertura do certame e/ou que comprovem condição atendida pela licitante através de documentos não apresentados por equívoco ou falha na juntada, adotando-se o princípio do formalismo moderado;
- 7.13.2 Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
- 7.14 Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.



- 7.15 Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora do certame.
- 7.16 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

8. DOS RECURSOS

- 8.1 Qualquer licitante poderá, no prazo de **15 (quinze) minutos**, registrar sua intenção de recorrer em campo próprio do sistema, ao final da fase de julgamento das propostas, após à habilitação ou inabilitação de licitação e em decorrência de anulação ou revogação da licitação.
- 8.2 As razões de recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio do sistema, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da data de intimação ou de lavratura da Ata da Sessão Pública.
- 8.3 As demais licitantes ficarão intimadas para, caso desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contado da data de divulgação da interposição do recurso.
- 8.4 Os recursos e contrarrazões deverão ser encaminhados exclusivamente em campo próprio do sistema.
- 8.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de **3 (três) dias úteis**, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contado do recebimento dos autos.
- 8.6 Quanto o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação da licitante a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, no prazo do subitem 8.1, sob pena de preclusão.
- 8.7 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.8 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.8.1 A sessão pública poderá ser reaberta nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.



- 8.9 A vista dos autos do processo desta licitação poderá ser solicitada ao pregoeiro, pelo e-mail licitacoes@cmb.gov.br.

9. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 9.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade competente definida pelo Regulamento de Licitações e Contratos da CMB para adjudicar o objeto e homologar o procedimento, observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133, de 2021.

10. DA ATA DE REGISTROS DE PREÇOS E DO EVENTUAL FUTURO CONTRATO

- 10.1 Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de sua convocação por e-mail, para assinar a Ata de Registro de Preços de forma digital, preferencialmente com certificação ICP-Brasil, podendo ser utilizado o portal de assinatura digital do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI (<https://assinador.iti.br/assinatura/index.xhtml>), sob pena de decair do direito, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 10.2 A Ata de Registro de Preços deverá ser assinada por representante legal, diretor ou sócio da empresa, com apresentação, conforme o caso e, respectivamente, de procuração ou contrato social, acompanhados de cédula de identidade.
- 10.3 Como condição de assinatura deverão ser apresentadas todas e quaisquer licenças, alvarás e autorizações pertinentes à atividade objeto, bem como, quando for o caso, o respectivo registro do profissional responsável no órgão de classe competente.
- 10.3.1 Para fins de assinatura do contrato decorrente da Ata de Registro de Preços, a LICITANTE vencedora deverá comprovar possuir, em nome da empresa, as seguintes qualificações:
- 10.3.1.1 Certificação ISO 9001, que define o sistema de gestão de qualidade.
- 10.3.1.2 Certificação ISO 27001, com o objeto desta contratação incluído no escopo que define o sistema de gestão de segurança da informação.
- 10.3.1.3 Autorização como WhatsApp API BSP (Business Solution Provider), quando aplicável, sendo admitidas soluções tecnicamente equivalentes



que atendam aos requisitos de mensageria definidos neste Termo de Referência.

10.3.2 Constitui-se condição de contratação a ausência de registros perante o Cadastro Informativo de Créditos não quitados do setor público federal.

- 10.4 Será incluído na Ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens, obras ou serviços com preços (I) iguais aos do adjudicatário, e (II) das licitantes ou fornecedores que mantiverem sua proposta original, observada a ordem classificatória, para formação de cadastro reserva em caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da Ata de Registro de Preços.
- 10.5 Na assinatura da Ata de Registro de Preços ou do Instrumento Contratual, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital e/ou Termo de Referência/Especificação dos Serviços, que deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do contrato.
- 10.6 Na hipótese de a Adjudicatária não comprovar a manutenção das condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o instrumento de contratação, a CMB, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais cabíveis, ou quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após analisada a proposta, feita a negociação e comprovado o atendimento dos requisitos para habilitação e eventuais documentos complementares, assinar a Ata de Registro de Preços.
- 10.6.1 A convocação das licitantes do cadastro de reserva que aceitaram cotar o objeto em valor igual ao da licitante mais bem classificada antecederá a convocação das licitantes que mantiveram sua proposta.
- 10.6.2 A convocação das licitantes do cadastro de reserva que mantiveram sua proposta, observada a ordem de classificação, será para negociação com vistas à obtenção de preço melhor, ainda que acima do preço do adjudicatário.
- 10.6.3 Se as negociações com todas as licitantes do cadastro de reserva que mantiveram sua proposta forem frustradas a CMB poderá, observada a ordem de classificação e o valor estimado para a contratação, contratar nas condições inicialmente ofertadas.
- 10.7 Dentro da validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o instrumento de contratação.



- 10.7.1 Os itens/grupos/lotos indicados como demanda firme serão contratados sem a necessidade de prévia formalização da ata de Registro de Preços.
- 10.8 A Assinatura do Instrumento Contratual será feita de forma digital, preferencialmente com certificação ICP-Brasil, podendo ser utilizado o portal de assinatura digital do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI (<https://assinador.iti.br/assinatura/indez.xhtml>), no prazo de 5 (cinco) dias após convocação por e-mail.
- 10.9 O prazo previsto no subitem acima poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor, e aceita pela CMB.

11. DO GERENCIAMENTO DA ATA DE REGISTROS DE PREÇOS

- 11.1 A Casa da Moeda do Brasil - CMB, será a única responsável pelo Gerenciamento do presente Registro de Preços, bem como, a única Participante.
- 11.2 **Não** será admitida adesão à Ata de Registro de Preços decorrente desta licitação.
- 11.3 A vigência da Ata de Registro de Preço proveniente deste Pregão será de 1 (um) ano contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.
- 11.4 Será admitida a prorrogação do prazo de vigência da Ata de Registro de Preço por mais 1 (um) ano, por acordo entre as partes, desde que comprovado que os preços registrados permanecem vantajosos.
- 11.4.1 O Departamento responsável pela gestão da Ata de Registro de Preços será a unidade que realizará os atos de controle e administração da Ata de Registro de Preços decorrentes desta licitação, incluindo a aferição e comprovação da continuidade da vantajosidade dos preços registrados.
- 11.5 A Ata de Registro de Preços implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, após a sua disponibilização no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.
- 11.5.1 A recusa injustificada de fornecedor beneficiário classificado em assinar a ata ensejará a aplicação das penalidades previstas neste edital e seus anexos.
- 11.6 A existência de preços registrados não obriga a CMB a firmar as contratações que deles poderão advir, resguardado o direito à realização de licitação específica para a aquisição pretendida.



- 11.7 Durante a vigência da Ata de Registro de Preços, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses devidamente comprovadas decorrentes das situações previstas nos artigos 25 a 27 do Decreto Federal nº 11.462, de 2023.
- 11.8 Mesmo comprovada a ocorrência de situação prevista no subitem acima, a CMB, se julgar conveniente, poderá optar por negociar os preços registrados, convocar os licitantes do cadastro de reserva, ou cancelar a Ata de Registro de Preços e iniciar outro procedimento licitatório.
- 11.9 É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços.
- 11.10 A inexecução total ou parcial de eventual instrumento contratual que venha a ser firmado em razão da Ata de Registro de Preços poderá ensejar a rescisão do ajuste e o cancelamento do registro de preços do fornecedor beneficiário responsável pela inexecução.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 12.1 As regras acerca da garantia de execução do instrumento de contratação são as estabelecidas no Instrumento Contratual, que segue como parte integrante deste Edital, no ANEXO IV.

13. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

- 13.1 Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização são aqueles previstos no Termo de Referência – ANEXO I e no Instrumento Contratual – ANEXO IV.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CMB

- 14.1 As obrigações da CMB são as estabelecidas no Instrumento Contratual, que segue como parte integrante deste Edital, no ANEXO IV.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1 As obrigações da CONTRATADA são as estabelecidas no Instrumento Contratual, que segue como parte integrante deste Edital, no ANEXO IV.



16. DO PAGAMENTO

- 16.1 As regras acerca do pagamento são aquelas previstas no Termo de Referência – ANEXO I e no Instrumento Contratual – ANEXO IV.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 13.303, de 2016, a licitante/adjudicatária que, com dolo ou culpa:
- 17.1.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/a durante o certame;
 - 17.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
 - 17.1.2.1 não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 17.1.2.2 recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 17.1.2.3 pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 17.1.2.4 deixar de apresentar amostra;
 - 17.1.2.5 apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
 - 17.1.3 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 17.1.3.1 recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
 - 17.1.4 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
 - 17.1.5 fraudar a licitação;
 - 17.1.6 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:



- 17.1.6.1 agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 17.1.6.2 induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 17.1.6.3 apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 17.1.7 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 2013.
- 17.2 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 17.3 O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, nos termos da Lei nº 13.303, de 2016, às seguintes sanções:
 - 17.3.1 Advertência;
 - 17.3.2 Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da proposta;
 - 17.3.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CMB, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- 17.4 As penalidades de advertência e suspensão temporária de participação em licitação e de contratar com a CMB poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.
- 17.5 As sanções de caráter patrimonial observarão o valor limite da proposta.
- 17.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à licitante/adjudicatária.
- 17.7 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CMB, observado o princípio da proporcionalidade.
- 17.8 Sem prejuízo da aplicação de penalidades, o contratado é responsável pelos danos causados à Administração ou a terceiros na forma disposta no artigo 76 da Lei 13.303, de 2016, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.
- 17.9 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



- 17.10 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no instrumento de contratação.
- 17.11 As multas previstas, quando aplicadas, deverão ser recolhidas na Seção de Administração de Tesouraria - SETES da CMB no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação por correio ou outro meio qualquer, que ateste o recebimento.
- 17.11.1 Caso não haja recolhimento no prazo indicado no subitem acima e o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, quando houver, além da perda desta, responderá a licitante pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CMB ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente nos termos dos artigos 82, §§ 2º e 3º, e 83, § 1º, da Lei 13.303, de 2016.
- 17.12 Quando interposto, o recurso deverá ser entregue assinado digitalmente pelo representante da contratada ou seu procurador devidamente constituído, em até **10 (dez) dias úteis**, contrarrecibo, ao Departamento de Contratações (DEGEC), que o receberá através da Seção de Emissão de Contratos (SEECT) pelo e-mail seect@cmb.gov.br.

18. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

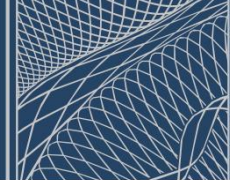
- 18.1 Até 05 (cinco) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 18.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacoes@cmb.gov.br c/c mmitrano@cmb.gov.br, devendo ser informado no campo “assunto” a modalidade e o número desta licitação (Pregão Eletrônico CMB nº 107/2026 – RP Serviços Especializados na modalidade SaaS A/C Pregoeira Márcia Mitrano).
- 18.3 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 18.4 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **03 (três) dias úteis** anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.



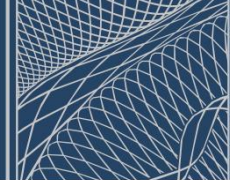
- 18.5 Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação, bem como responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **03 (três) dias úteis**, contado da data de recebimento do pedido.
- 18.6 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 18.6.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 18.7 As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário pelo Pregoeiro.
- 19.2 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 19.3 É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do pregão, promover diligências destinadas a esclarecer, sanear ou complementar a instrução do processo desta licitação, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.
- 19.4 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 19.5 A qualquer tempo poderá a CMB negociar com a Licitante, com a finalidade de obtenção de proposta mais vantajosa.
- 19.6 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados e à luz do princípio do formalismo moderado, desde que não comprometam o interesse da CMB, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.



- 19.7 A aplicação dos normativos expedidos pela Secretaria de Gestão do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos limitar-se-á aos aspectos operacionais inerentes à parametrização do Sistema Eletrônico Compras do Governo Federal, prevalecendo os normativos regulamentares da CMB, inclusive este Edital, no que toca à disciplina da fase preparatória da contratação, atuação do Pregoeiro, prazos e procedimentos de envio da documentação pelas licitantes, diligências e saneamento de falhas, aplicação de sanções e procedimentos posteriores à homologação.
- 19.8 As limitações operacionais porventura existentes Sistema Eletrônico Compras do Governo Federal decorrentes de imposições normativas no âmbito do Sistema de Serviços Gerais – SISG de que trata o Decreto nº 1.094/1994, não vinculam a CMB, podendo ser adotadas medidas para sua superação, prevalecendo, nesses casos, a instrução constante do processo administrativo correspondente ao certame.
- 19.9 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a CMB não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 19.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na CMB.
- 19.11 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 19.12 É vedado à CMB, à licitante e a seus empregados, prepostos e gestores: a) frustrar, fraudar mediante qualquer expediente o caráter competitivo do procedimento licitatório público; ou b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; nos termos da Lei nº 12.846/2013 e suas alterações, do Decreto nº 8420/2015, e suas alterações, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Edital.
- 19.13 Reclamações e denúncias relativas a irregularidades ou ao descumprimento pela CMB de suas normas internas ou da legislação vigente durante a condução deste procedimento licitatório poderão ser apresentadas à Ouvidoria da CMB, por meio eletrônico (no endereço eletrônico www.casamooeda.gov.br ou por meio de correio eletrônico ouvidoria@cmb.gov.br), por meio postal endereçado à Ouvidoria CMB na



Rua René Bittencourt nº 371, Distrito Industrial de Santa Cruz, Rio de Janeiro/RJ ou pelo telefone (21) 2184-2969.

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

19.15 O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/> e www.casadamoeda.gov.br.

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

19.16.1 ANEXO I – Termo de Referência

19.16.2 ANEXO II – Cláusulas e condições para elaboração da proposta

19.16.3 ANEXO III – Minuta de procuração

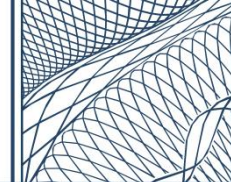
19.16.4 ANEXO IV – Minuta da Ata de Registro de Preços

19.16.5 ANEXO V – Instrumento Contratual - Minuta do Contrato

Rio de Janeiro, RJ, de de.....

Assinatura da Autoridade Competente

Edital expedido/publicado pela Pregoeira Márcia Freire Mitrano - Matrícula 6724-5.



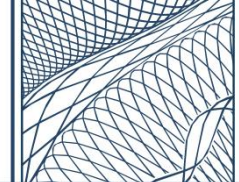
ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo n.º 18750.004935/2024-23)

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

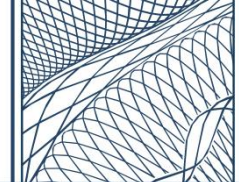
- 1.1. Contratação de serviços especializados para a prestação de serviços na modalidade *SaaS (Software as a Service)*, mediante Sistema de Registro de Preços, compreendendo uma Solução de Plataforma Única e Integrada de Negócios, incluindo a integração de multicanais para comunicação e atendimento aos clientes, englobando hardware, software, licenças e todos os recursos necessários para o planejamento, execução, manutenção e gestão dos serviços para auxiliar no trabalho de transformação digital na CMB, possibilitando criar, gerenciar e otimizar conteúdos e campanhas digitais, garantindo personalização, omnicanalidade e integração com ferramentas, com foco na gestão de relacionamento com clientes (*Customer Relationship Management - CRM*) e na melhoria contínua da experiência do cliente, permitindo o efetivo controle, incluindo as etapas de precificação, vendas e pós vendas, atendimento ao cliente, suporte, gestão de contratos e campanhas de marketing, bem como a integração com o Sistema ERP existente na CMB e a geração de informações gerenciais para a tomada de decisões para prover serviços de excelente qualidade, assim como suportar escalabilidade e flexibilidade, personalização baseada em dados e entrega de experiências consistentes em múltiplos canais, entrega de soluções robustas, seguras e escaláveis, conforme especificações dispostas neste Termo de Referência, Anexos, normas e outros documentos definidos e adotados pela CMB.
- 1.2. Os serviços contratados deverão ser executados observando os níveis mínimos de serviços definidos e alinhados às melhores práticas do mercado, sem garantia ou obrigatoriedade de consumo mínimo pela CMB bem como sem exceder os quantitativos máximos previstos neste Termo de Referência e Anexos.
- 1.3. O presente Termo de Referência rege procedimento de Registro de Preços, não constituindo obrigação imediata de contratação.



2. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO

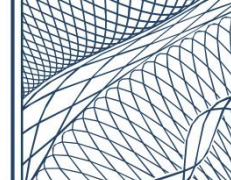
2.1. A Casa da Moeda do Brasil, fundada em 1694 e transformada em Empresa Pública pela Lei nº 5.895/1973, é uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa para a produção de moedas, cédulas e outros produtos de segurança para o Governo Federal. Exerce sua função social de realização do interesse coletivo Nacional, promovendo a produção e a oferta de produtos e serviços de forma transparente e economicamente sustentável, efetiva e justificada.

2.2. Considerando o cenário de inovação e transformação digital na CMB, o novo serviço a ser disponibilizado aos cidadãos brasileiros em todo o território nacional e o número reduzido de recursos disponíveis e especializados no quadro de pessoal da CMB, a nova modalidade de opção para a entrega em domicílio do produto em questão, acarretará no aumento significativo do número de usuários que poderão acionar a CMB em seus diversos canais de atendimento, passando a atender em torno de 2.000 a 10.000 atendimentos diários, assim como a inclusão de outros produtos e serviços potenciais da CMB, com foco no gerenciamento de relacionamento dos clientes, se faz necessário a contratação de serviços especializados para a prestação de serviços na modalidade *SaaS (Software as a Service)*, compreendendo uma Solução de Plataforma Única e Integrada de Negócios, incluindo a integração de multicanais para comunicação, integrando uma solução completa de hardware, software, licenças e todos os recursos necessários para o planejamento, execução, manutenção e gestão dos serviços para auxiliar no trabalho de inovação e transformação digital na CMB, visando a gestão de relacionamento com clientes (*Customer Relationship Management - CRM*) e a melhoria contínua da experiência do cliente, permitindo o efetivo controle, incluindo as etapas de precificação, vendas e pós vendas, atendimento ao cliente, suporte, gestão de contratos e campanhas de marketing, bem como a integração com o Sistema ERP existente na CMB e a geração de informações gerenciais para a tomada de decisões para prover serviços de excelente qualidade, para que seja possível viabilizar o pleno atendimento das necessidades da CMB. A solução de gestão integrada deve possibilitar criar, gerenciar e otimizar conteúdos e campanhas digitais, garantindo personalização, omnicanalidade e integração com ferramentas. Assim como suportar escalabilidade e flexibilidade, garantindo suporte a



volumes elevados de acessos de forma elástica e automatizada, personalização baseada em dados e entrega de experiências consistentes em múltiplos canais. Também deve garantir experiências avançadas, possibilitando a entrega de soluções robustas, seguras e escaláveis, alinhadas aos objetivos estratégicos de transformação digital da CMB e a experiência do cliente. Mantendo o compromisso com os requisitos de sustentabilidade, com a adoção da solução na modalidade SaaS, utilizando tecnologias em nuvem com a virtualização de servidores e reduzindo o descarte sustentável de resíduos sólidos.

- 2.3. Atualmente, os atendimentos são destinados exclusivamente aos postos da Polícia Federal, distribuídos em aproximadamente 160 localidades no território brasileiro. Com base na estimativa da produção atual, projeta-se a solicitação de um serviço de entrega de 3.000 unidades diárias, o que poderá resultar em cerca de 3.000 atendimentos por dia.
- 2.4. Por se tratar de um serviço inovador, ainda não há expectativas de crescimento ou metas mensuráveis estabelecidas neste momento. Contudo, um dos principais objetivos da iniciativa é garantir o atendimento eficiente ao usuário final, com foco na otimização da comunicação sobre o ciclo de vida do produto — desde a solicitação até a entrega na residência do cidadão. Trata-se de um novo serviço a ser disponibilizado à população brasileira pelo Governo Federal, por meio da Polícia Federal e da Casa da Moeda do Brasil.
- 2.5. Em razão da incerteza no volume dos itens a serem consumidos devido ser um novo tipo de serviço a ser disponibilizado para a população brasileira, bem como um novo tipo de plataforma de negócios a ser utilizada pela CMB, é justificada a adoção de uma Ata de Registro de Preços para atendimento das necessidades atuais e futuras da CMB, tornando-se viável a contratação do objeto deste certame até as quantidades máximas definidas.
- 2.6. A existência da ARP não obriga a CMB a contratar, sendo facultadas aquisições conforme demanda, até o quantitativo previsto, durante a vigência da Ata.



2.7. A elaboração deste Termo de Referência observou o processo de contratações de TIC previsto na IN SGD/ME nº 94/2022 e o Modelo de Contratação de Software e Serviços em Nuvem da Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.

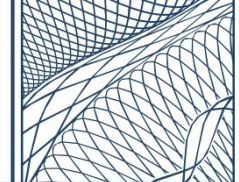
2.8. O objeto desta contratação enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, nos termos da legislação aplicável, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, mediante especificações usuais de mercado, amplamente disponíveis junto a diversos fornecedores especializados, permitindo a comparação objetiva das propostas.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A contratação deverá considerar as quantidades definidas abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	CUSTO UNITÁRIO MÁXIMO (R\$) (A)	QUANTIDADE MÁXIMA (B)	VALOR TOTAL MÁXIMO (R\$) (C) = A x B
1	Serviços de implantação, instalação e configuração da solução	Serviço		1	
2	Solução de Plataforma Única e Integrada de Negócios	Licença		100	
3	Serviço de treinamento e consultoria	Hora		1000	
VALOR TOTAL MÁXIMO (R\$)					

3.2. O volume dos serviços será contratado sob demanda, sem garantia de consumo mínimo e sem exceder os quantitativos máximos previstos neste Termo de



Referência durante a vigência contratual, sendo responsabilidade exclusiva da CONTRATADA se estruturar adequada e tempestivamente com vistas à execução dos serviços solicitados pela CMB.

3.2.1. Os itens 2 e 3 da tabela acima admitem variação quantitativa de licenças/horas (acréscimo ou redução de demanda) mensalmente, conforme a necessidade da CMB, respeitados os limites de preço unitário registrados em Ata.

3.3. A empresa vencedora do certame, obrigatoriamente será responsável por todos os serviços.

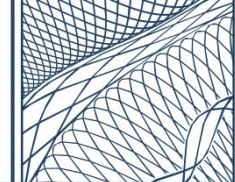
3.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, OPERACIONAL E FINANCEIRA

3.4.1. Para fins de habilitação técnica, será exigida exclusivamente a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem que a LICITANTE executou serviços compatíveis em características, quantidades e complexidade com as parcelas de maior relevância técnica e operacional do objeto deste Termo de Referência, nos termos do art. 58, II, da Lei nº 13.303/2016.

3.4.1.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica, serão consideradas parcelas de maior relevância técnica e operacional do objeto:

3.4.1.1.1. Implantação, configuração ou operação de solução de Customer Relationship Management (CRM), ou solução equivalente de relacionamento com clientes, na modalidade SaaS;

3.4.1.1.2. Disponibilização de solução integrada com múltiplos canais digitais de comunicação e atendimento;



3.4.1.1.3. Integração de plataformas de atendimento ou CRM com sistemas corporativos por meio de APIs, webservice ou mecanismos equivalentes;

3.4.1.1.4. Prestação de serviços de implantação, suporte, manutenção ou sustentação de solução compatível com o objeto desta contratação.

3.4.1.2. Para fins de comprovação da qualificação técnica, não será exigida a demonstração de quantitativos mínimos executados, devendo os atestados apresentados comprovar a aptidão da LICITANTE para a execução de serviços compatíveis com as parcelas de maior relevância técnica e operacional do objeto, observadas suas características, natureza e complexidade.

3.4.2. Nenhum outro documento de natureza descritiva, qualitativa, subjetiva ou avaliativa será exigido como condição de habilitação. Assim como, não constituem requisitos de habilitação, não integram critério de julgamento, não recebem qualquer tipo de pontuação, nota, peso ou hierarquização, e não influenciam a classificação pelo critério de menor preço global.

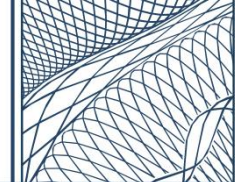
4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1.1. Os produtos resultantes da execução dos serviços pela CONTRATADA deverão obedecer aos padrões e processos homologados pela CMB.

4.1.2. A CONTRATADA deverá seguir as boas práticas do mercado.

4.1.3. Os dados e as informações devem ser armazenados em conformidade com os melhores e mais atuais padrões de segurança e privacidade, visando atender a



LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018 e posteriores) e outros definidos pela CMB, além de suportar políticas de alta disponibilidade e backups automatizados.

4.1.4. A definição dos ambientes será estabelecida no início da fase de planejamento de acordo com as especificações e características de cada serviço, em conjunto pela CMB e CONTRATADA.

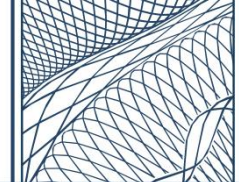
4.1.5. As demais tecnologias a serem utilizadas serão definidas em conjunto pela CMB e CONTRATADA.

4.1.6. A solução deverá possuir capacidade de suportar a gestão operacional dos serviços de atendimento e relacionamento digital da CMB, observados os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos neste Termo de Referência, cabendo ao Plano de Implantação e Configuração e às Ordens de Serviço apenas o detalhamento operacional necessário à sua implementação e execução.

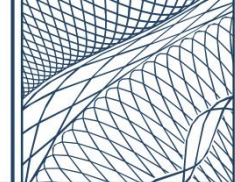
4.1.7. Melhorias e/ou evoluções arquiteturais dos sistemas, bem como proposições de novas arquiteturas ou padrões de tecnologia, caso existam, dos sistemas a serem alterados, deverão ser discutidos em conjunto entre a CONTRATADA e a CMB, cabendo a essa aprovar ou não de acordo com as definições apresentadas.

4.1.8. A CONTRATADA se obriga a realizar todas as customizações necessárias em seus processos, ferramentas e metodologia, sem ônus adicional para a CMB, a fim de se adequar aos padrões da CMB.

4.1.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta, sem custo adicional para a CMB, para gerenciar os chamados em conjunto com a CMB. De modo que todas as demandas sejam criadas pela CMB, atendidas pela CONTRATADA, gerenciadas e acompanhadas em tempo real por ambas as partes.



- 4.1.10. Outras tecnologias, padrões e processos poderão ser considerados em tempo de planejamento da solução desde que acordada entre as partes.
- 4.1.11. A solução deverá estar disponível e acessível ininterruptamente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, salvo nos casos de necessidade de parada do ambiente para a execução das manutenções corretivas e/ou evolutivas programadas e planejadas em comum acordo com a CMB, ou outro critério definido pela CMB.
- 4.1.11.1. Com isso, atendendo ao Acordo de Nível de Serviço ou *SLA (Service Level Agreement)* para o requisito disponibilidade de 99,9%, no mínimo.
- 4.1.12. O atendimento receptivo personalizado deverá ser realizado de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00. Os horários determinados poderão ser modulados de acordo com a necessidade da CMB. Os horários estabelecidos estão em conformidade com a norma regulamentadora NR17.
- 4.1.13. Todos os atendimentos deverão, obrigatoriamente, ser cadastrados na plataforma de atendimento, independentemente do meio de comunicação de origem.
- 4.1.14. A solução deverá contemplar funcionalidades que permitam a gestão operacional do serviço de atendimento e relacionamento online, inclusive ferramentas e controles compatíveis com os processos estabelecidos pela CMB, observadas as definições do Plano de Implantação e Configuração.
- 4.1.15. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverá buscar a implantação de novos processos de transformação digital, com a disponibilização de multicanais digitais, baseada na solução e no conceito de omnicanalidade, mantendo a diversificação de canais de comunicação que compreendem os serviços de atendimento.



4.1.16. A solução deverá possuir o idioma português do Brasil de forma nativa, sem que haja a necessidade de recorrer a quaisquer tipos de recursos de tradução externos.

4.1.17. Dentre os demais itens deste documento e anexos, a CONTRATADA deverá:

4.1.17.1. Divulgar todas as informações de uso dos recursos contratados visando a administração das capacidades solicitadas pela CMB.

4.1.17.2. Implementar funcionalidade de registro dos recursos, sinalizando se estão ativos ou inativos e como estão sendo utilizados.

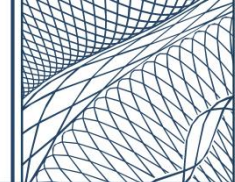
4.1.17.3. Prover relatórios de picos de uso.

4.1.17.4. Documentar e divulgar toda a documentação das APIs que compõem a solução.

4.1.17.5. Possibilitar o armazenamento e gerenciamento de base de contatos permitindo a criação de contatos ilimitados com atributos definidos pela CMB, assim como permitir a criação de segmentos da base, incluindo a utilização de etiquetas e gestão de lista de não contactar. Provendo a gestão de contatos inteligentes.

4.1.17.6. Viabilizar toda a infraestrutura de TI em nuvem, modalidade SaaS, necessária para a disponibilização da camada, ferramentas e canais digitais de comunicação.

4.1.17.7. Ser responsável pelo atendimento do transbordo, incluindo atendimento humanizado.



4.1.17.8. Disponibilizar mecanismos configuráveis para a distribuição dos atendimentos, de acordo com critérios e parâmetros operacionais definidos pela CMB no Plano de Implantação e Configuração.

4.1.17.9. Integrar com ferramentas para possibilitar a gestão dos dados.

4.1.17.10. Integrar com o Sistema ERP utilizado pela CMB e outras ferramentas de comunicação, sem a necessidade de customizações ou desenvolvimento de código.

4.1.17.11. As atividades relacionadas a codificação, atualização e update da Inteligência Artificial serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.1.17.12. A CONTRATADA deve manter constante atualização pelo serviço de suporte e manutenção desta contratação.

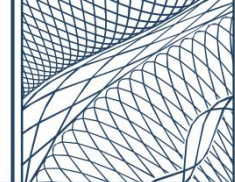
4.1.17.12.1. Disponibilizar suporte técnico especializado para solução de problemas e resolução de dúvidas durante todo o período contratual.

4.1.17.12.2. Fornecer atualizações de versões, releases, patches e correções de falhas sem custo adicional para a CMB.

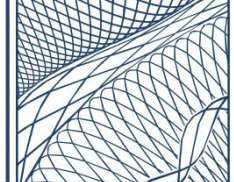
4.1.17.12.3. Garantir suporte técnico e manutenção inclusive a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

4.1.17.13. A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta a ser integrada ao serviço de telefonia definido pela CMB para atendimentos telefônicos receptivos dos operadores.

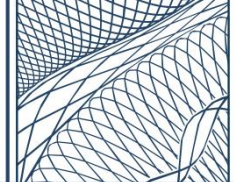
4.2. REQUISITOS DA SOLUÇÃO



- 4.2.1. Os requisitos a seguir descrevem o conjunto mínimo e essencial de funcionalidades necessárias para o registro de preços da solução SaaS integrada.
- 4.2.2. A CONTRATADA deverá seguir todos os padrões estabelecidos pela CMB.
- 4.2.3. As interfaces de usuário devem seguir os padrões de usabilidade definidos pela CMB.
- 4.2.4. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de segurança da CMB.
- 4.2.5. A solução deverá possibilitar compatibilidade com padrões atuais de mercado e outros protocolos de integração modernos, permitindo conexão com ferramentas corporativas e externas, incluindo redes sociais, permitindo personalização de mensagens e campanhas em canais diversos ao longo do tempo.
- 4.2.6. A solução deverá permitir a personalização dinâmica dos conteúdos e campanhas, incluindo o suporte ao uso da inteligência artificial para recomendações e automações.
- 4.2.7. A critério da CMB, a CONTRATADA deverá realizar os serviços de suporte da solução no ambiente da CMB.
- 4.2.8. A critério da CMB, a CONTRATADA deverá analisar incidentes da solução nos ambientes da CMB, analisando arquivos de logs bem como base de dados, independente do motivo e do agente causador do problema.



- 4.2.9. A CONTRATADA deverá possuir capacidade de dimensionar cada parte da solução para atender às necessidades estabelecidas pela CMB em termos de escalabilidade dos serviços.
- 4.2.10. A CONTRATADA deverá implementar mecanismo de monitoramento constante das soluções, de acordo com a carga de trabalho das instâncias em execução.
- 4.2.11. A solução deverá prever mecanismos de verificação de arquivos e proteção contra códigos maliciosos, sem impacto relevante no desempenho.
- 4.2.12. A solução deverá 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.
- 4.2.13. A solução deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações tecnológicas para garantir a segurança de todos os fluxos.
- 4.2.14. Conteúdos e respostas padronizadas poderão ser gerenciados e atualizados conforme diretrizes operacionais da CMB.
- 4.2.15. A solução deve ser fornecida em nuvem, pois se trata de uma prestação de serviço na modalidade SaaS.
- 4.2.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para prover a solução, e deverá observar os seguintes itens:
- 4.2.16.1. Toda a solução e o armazenamento dos dados devem estar abrigados em território nacional.
- 4.2.16.2. Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 e posteriores).



4.2.16.3. Atendimento aos requisitos de disponibilidade, de escalabilidade, de redundância e de criptografia.

4.2.16.4. Capacidade de mensuração de uso dos recursos da nuvem de forma individualizada para cada cliente e tipo de serviço provido pela solução.

4.2.17. A solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal do Brasil, inclusive o suporte aos demais fuso-horários dentro do território nacional.

4.2.18. Políticas de expurgo devem ser implementadas na solução.

4.2.19. A solução contemplar a proteção contra-ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS).

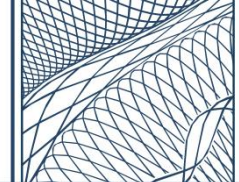
4.2.20. A CONTRATADA deverá disponibilizar ambientes distintos para testes, homologação e produção.

4.2.20.1. O ambiente de produção deve contemplar a plena execução da solução.

4.2.20.2. Os ambientes de homologação e teste devem espelhar o ambiente de produção, com exceção das capacidades, informações, acessos e outros itens que a CMB achar pertinente, com o intuito de validar, testar, corrigir e analisar a solução e suas funcionalidades antes de disponibilizar e publicar para o ambiente de produção.

4.2.21. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar, fornecer e instalar os certificados SSL para a(s) URL(s) dos ambientes.

4.2.22. A solução deverá contemplar políticas de backups automatizados.



4.2.23. A CONTRATADA deverá ser responsável por toda a infraestrutura em nuvem necessária para o fornecimento dos serviços contratados, com recursos de alta disponibilidade, segurança avançada, backups automatizados e logs para auditoria.

4.2.24. A CONTRATADA deverá implementar a política de gestão de mudança definida pela CMB.

4.2.25. A solução deverá armazenar e fornecer todos os registros para gestão e auditoria, incluindo registros de acessos com pelo menos as informações: IP, usuário logado, tipo de ação e horário da ação.

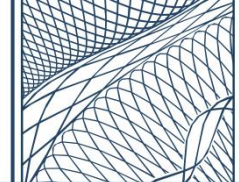
4.2.25.1. Os registros na plataforma devem ficar disponíveis para acesso on-line por um período mínimo de 1 (um) ano e em backup por até 5 (cinco) anos, durante o período de vigência do contrato, com acesso a qualquer momento pela CMB.

4.2.26. Prover gráficos gerenciais relacionados ao uso da solução e canais digitais (dashboards), conforme definição da CMB, bem como a possibilidade de exportação para formatos em planilha ou CSV, envio via e-mail ou outra forma de exportação dos dados a ser definida conforme a necessidade da CMB.

4.2.26.1. A solução deverá possibilitar integração com ferramentas de dashboard, como por exemplo PowerBI.

4.2.27. Não será admitida solução cujo núcleo funcional essencial seja baseado exclusivamente em software de código aberto sem suporte corporativo, compromissos formais de manutenção, segurança e continuidade operacional compatíveis com os requisitos deste Termo de Referência.

4.2.28. A solução deverá disponibilizar gestão por tipos e níveis de perfil de acesso.



4.2.28.1. A configuração dos perfis de acesso deve ser de forma simples e transparente para os usuários da CMB.

4.2.29. A solução deverá prover interface gráfica para que seja possível realizar configuração e gestão.

4.2.30. Possuir mecanismos para que seja possível monitorar e impedir automaticamente utilizações da solução por outras soluções na Internet e que os dados estejam protegidos de acesso indevido por terceiros, podendo utilizar criptografia na comunicação.

4.2.31. Toda a implantação deverá ser realizada pela CONTRATADA e homologada pela CMB. Assim como, toda a documentação de implantação da solução deverá ser elaborada pela CONTRATADA e validada pela CMB.

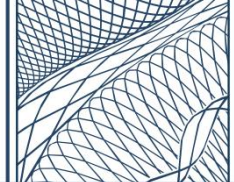
4.2.32. A CONTRATADA deverá realizar o armazenamento de todas as informações que forem necessárias para atender aos requisitos do processo de negócio contratado, bem como prover a divulgação dessas informações conforme definido ou sempre que solicitado pela CMB.

4.2.32.1. A critério da CMB, as informações, os dados e os requisitos poderão ser atualizados, devendo a CONTRATADA efetuar os ajustes necessários para se adequar às mudanças, sem ônus adicional para a CMB.

4.2.33. A solução deverá abarcar pelo menos os seguintes módulos, conforme detalhamento no Plano de Implantação e Configuração:

4.2.33.1. Suporte de atendimento ao cliente;

4.2.33.1.1. Personalização do atendimento;



4.2.33.2. Gerenciar contatos de clientes e possíveis clientes;

4.2.33.3. Campanha de marketing;

4.2.33.4. Venda e pós-venda;

4.2.33.4.1. Identificar melhores oportunidades de vendas;

4.2.33.5. Gestão de contratos e propostas;

4.2.33.6. Dados estatísticos para a tomada de decisão;

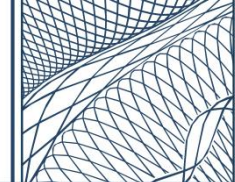
4.2.33.7. Pesquisa de satisfação dos clientes.

4.2.34. Outros requisitos que a solução também deverá possuir:

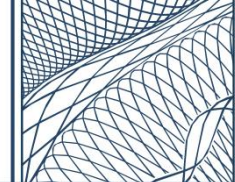
4.2.34.1. Capacidade para atender um volume mínimo de 2.000 atendimentos, podendo chegar a até 10.000 atendimentos por dia, oriundos dos diversos canais de atendimento.

4.2.34.1.1. Caso o volume seja superior ao estimado, a plataforma deverá implementar solução de enfileiramento das mensagens para entrega posterior, sem perda do pacote de comunicação trafegado.

4.2.34.2. A solução deverá permitir o registro, a visualização e o tratamento de informações relacionadas a transações e eventos financeiros associados aos serviços prestados, conforme regras de negócio e integrações a serem definidas pela CMB no Plano de Implantação e Configuração.



- 4.2.34.3. Registro de demandas por informações, reclamações, sugestões e elogios.
- 4.2.34.4. A solução deverá manter histórico consolidado das interações realizadas com os clientes e usuários, permitindo consultas por identificadores definidos pela CMB, observada a legislação vigente de proteção de dados pessoais.
- 4.2.34.5. Informações sobre os atendimentos que estão sendo realizados em tempo real.
- 4.2.34.6. Notificação automática quando a demanda estiver extrapolando prazos legais e definidos pela CMB.
- 4.2.34.7. Exportação e importação da base de conhecimento de maneira facilitada, bem como a pesquisa dentro dela.
- 4.2.34.8. Confirmação de leitura de respostas e e-mails enviados.
- 4.2.34.9. A solução poderá disponibilizar recursos analíticos e de apoio inteligente, inclusive baseados em técnicas de inteligência artificial, destinados a subsidiar a melhoria contínua dos processos de atendimento e relacionamento, conforme diretrizes a serem estabelecidas no Plano de Implantação e Configuração.
- 4.2.34.10. Possibilitar automatizar tarefas manuais para reduzir tempos, riscos e erros.
- 4.2.34.11. Prover diferentes visões de negócio e orientada a entrega de serviços.



4.2.34.12. Permitir a mensuração dos serviços, inclusive utilizando SLA a serem elencados ou definidos pela CMB.

4.2.34.13. Personalização de forma simples e flexível.

4.2.34.14. Geração e criação de relatórios e *dashboard* customizáveis e otimizáveis, bem como exportação em formato PDF e planilha, no mínimo.

4.2.34.15. Capacidade nativa ou integrada para criação de dashboards analíticos personalizados, dinâmicos, com métricas configuráveis e em real time, além da possibilidade de exportação dos dados.

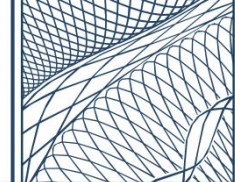
4.2.34.16. Armazenamento de dados de forma segura.

4.2.34.17. Integração com Sistema ERP utilizado pela CMB bem como outras ferramentas.

4.2.34.17.1. Compatível com a versão do Sistema ERP atualmente adotado pela CMB (TOTVS PROTHEUS RELEASE 12.1.27 ou superior), ou outra solução equivalente que venha a substituí-lo, observadas as diretrizes técnicas definidas no Plano de Implantação e Configuração.

4.2.34.17.2. Utilizar o formato padrão ISO 19005-1 (PDF/A) para garantir que um documento continue com a mesma aparência quando aberto em outro local.

4.2.34.18. Integração com multicanais de comunicação utilizando APIs abertas, garantindo personalização e automação de interações nos canais digitais, incluindo *Chatbot* e assistentes virtuais.



4.2.34.19. Ambiente amigável, simples e intuitivo, sem a necessidade de customizações ou desenvolvimento de códigos.

4.2.34.20. Rastreamento das informações.

4.2.34.21. A solução deverá disponibilizar mecanismos de automação de comunicações, permitindo a configuração de fluxos de mensagens baseados em eventos, estados ou parâmetros definidos, conforme modelo operacional a ser detalhado no Plano de Implantação e Configuração.

4.2.34.22. A solução deverá disponibilizar recursos de apoio à análise de dados e informações de relacionamento, possibilitando a identificação de padrões, tendências ou oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos.

4.2.34.23. A solução deverá permitir a adaptação e personalização de fluxos, interfaces e abordagens de atendimento, de acordo com perfis e contextos definidos pela CMB.

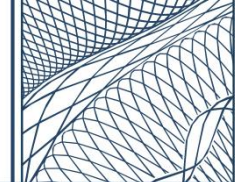
4.2.34.24. Mecanismos para medir o grau de satisfação do cliente.

4.2.34.25. Permitir a inclusão e alteração de funcionalidades.

4.2.34.26. Visão 360° do Cliente.

4.2.34.27. A solução deverá possuir recursos nativos ou integráveis para atendimento automatizado ao usuário, por meio de assistentes digitais ou tecnologias equivalentes, conforme escopo a ser definido no Plano de Implantação e Configuração.

4.2.34.28. A solução deverá ser capaz de integrar-se a canais digitais de comunicação amplamente utilizados no mercado, por meio de APIs abertas



ou mecanismos equivalentes, incluindo mensageria instantânea, colaboração corporativa e redes sociais, conforme priorização definida pela CMB no Plano de Implantação e Configuração.

4.2.34.29. Interface *Omnichannel*.

4.2.34.30. A solução deverá permitir a automação do envio de comunicações aos usuários, com base em eventos, regras ou parâmetros configuráveis, respeitando as diretrizes definidas pela CMB no Plano de Implantação e Configuração.

4.2.34.31. A solução deverá disponibilizar recursos de automação aplicáveis às ações de comunicação, relacionamento e gestão de serviços, incluindo o suporte à execução de campanhas digitais, conforme escopo e governança definidos no Plano de Implantação e Configuração.

4.2.34.32. A solução deverá disponibilizar funcionalidades de apoio à organização e acompanhamento de compromissos, tarefas ou eventos relacionados aos processos de atendimento e relacionamento, conforme modelo operacional definido pela CMB.

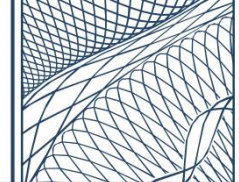
4.2.34.33. Distribuição de atendimentos por canal de contato.

4.2.34.34. Customização e otimização dos módulos.

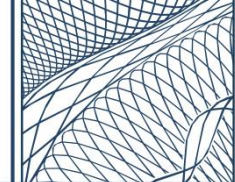
4.2.34.35. Compatibilidade com dispositivos móveis.

4.2.34.36. Considerar a norma de controle de acesso da CMB.

4.2.34.37. Acesso *Single-Sign-On* (SSO) integrado com a base de dados de usuários da CMB.



- 4.2.34.38. Gerenciamento granular de permissões com suporte a Single Sign-On (SSO) e integração com sistemas de identidade corporativa e no processo de autenticação de seus usuários no provedor de serviço de nuvem ou aos recursos hospedados na nuvem, enfatizando segurança sem restringir a implementação.
- 4.2.34.39. Não permitir ao provedor de serviço de nuvem permissão de uso e acesso direto ao ambiente de autenticação da CMB.
- 4.2.34.40. Fazer o uso de autenticação multifator (multi-factor authentication – MFA) ou uma alternativa que aumente o grau de segurança no processo de autenticação de usuários no provedor de serviço de nuvem, de acordo com o nível de criticidade do recurso ou informação acessados.
- 4.2.34.41. Gestão de usuários, permissões e perfis de acesso.
- 4.2.34.42. Recursos gráficos de *workflow* interativos para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como arrastar-e-soltar para o desenho dos fluxos de trabalho.
- 4.2.34.43. Capacidade de anexar e armazenar diferentes tipos de arquivos.
- 4.2.34.44. Utilização de assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital, seguindo o padrão ICP-Brasil. Possibilitar a assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital, seguindo o padrão ICP-Brasil.
- 4.2.35. A solução deverá permitir integração com serviços de comunicação por voz, observados os requisitos de segurança definidos pela CMB, a serem detalhados no Plano de Implantação e Configuração.



4.2.36. A solução deverá adotar mecanismos de proteção de perímetro lógico e controle de tráfego, compatíveis com boas práticas de segurança da informação em ambientes de nuvem.

4.2.37. Os requisitos relacionados à precificação, comercialização, marketing, cobrança, gestão de contratos, campanhas e fluxos operacionais observarão os requisitos mínimos definidos neste Termo de Referência, cabendo ao Plano de Implantação e Configuração apenas o detalhamento operacional e as parametrizações necessárias à implementação da solução.

4.2.38. A solução deverá suportar integração com canais de mensageria instantânea amplamente utilizados no mercado, observados os requisitos de segurança, privacidade e continuidade definidos pela CMB, conforme especificações a serem detalhadas no Plano de Implantação e Configuração.

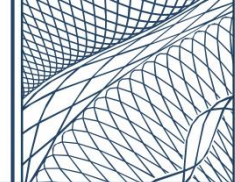
4.2.39. BUSINESS INTELLIGENCE

4.2.39.1. Fornecimento das ferramentas necessárias para a solução e serviços especializados em *Business Intelligence* para a estruturação dos processos e práticas de monitoramento integrado, incluindo a criação de painéis de BI, com o intuito de auxiliar os processos decisórios e a melhoria contínua dos serviços da CMB. Englobando os principais objetivos a seguir:

4.2.39.1.1. Integrar informações e processos relativos à prestação de serviços da CMB, incluindo soluções internas de atendimento da CMB e outras soluções previstas no escopo deste documento e anexos.

4.2.39.1.2. Divulgar resultados para os envolvidos na gestão e execução das políticas de atendimento da CMB.

4.2.39.1.3. Promover o uso dos resultados do monitoramento para subsidiar processos decisórios.



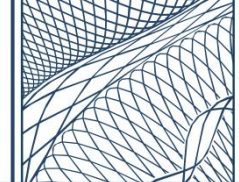
- 4.2.39.1.4. Prover avaliação, melhoria contínua e ações que contribuam para a excelência da prestação de serviços do processo de atendimento da CMB e comunicação por meio de soluções e canais digitais.

4.3. PLANO DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

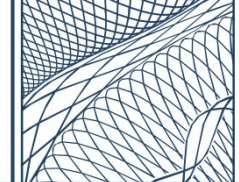
- 4.3.1. O Plano de Implantação e Configuração deverá ser apresentado pela CONTRATADA por ocasião da contratação específica decorrente da Ata de Registro de Preços, no prazo e condições a serem estabelecidos pela CMB, e estará sujeito à aprovação prévia da Administração.
- 4.3.2. O Plano de Implantação e Configuração não integra os requisitos mínimos para fins de registro de preços, não constitui critério de habilitação ou julgamento das propostas, e não atribui qualquer pontuação, peso ou vantagem competitiva no certame.
- 4.3.3. A execução dos serviços ficará condicionada à aprovação do Plano de Implantação e Configuração pela CMB.

4.4. TREINAMENTO E CONSULTORIA

- 4.4.1. A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento para a CMB, abrangendo todos os serviços, ferramentas e outros artefatos previstos nesse documento e anexos.
- 4.4.2. Todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação da mão de obra a ser alocado na prestação dos serviços contratados devem estar contemplados no preço final da proposta.



- 4.4.3. A CONTRATADA deverá implementar plano de treinamento, a ser elaborado em conjunto com a CMB, que deverá prever a realização obrigatória de aprendizagem e reciclagem contínua de seus prestadores de serviço, e sempre que a CMB demandar a necessidade, em função do desenvolvimento de suas atividades e ações.
- 4.4.4. Os treinamentos deverão ser realizados, preferencialmente, de forma remota, conforme acordo com a CMB.
- 4.4.5. Todos os treinamentos deverão contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento.
- 4.4.6. A CONTRATADA deverá prover serviços de consultoria acerca dos serviços previstos neste documento e anexos, sempre que solicitado pela CMB.
- 4.4.7. O material didático é de responsabilidade da CONTRATADA. O treinamento deve ser apresentado em língua portuguesa do Brasil.
- 4.4.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer tutoriais e descritivos de utilização da solução incluindo texto com imagens explicativas.
- 4.4.7.2. A CONTRATADA deverá fornecer digitalmente todo o material didático necessário para todos os treinamentos.
- 4.4.8. O treinamento não poderá ser meramente expositivo e deve contemplar também o uso prático da solução e o desenvolvimento de estudos de caso.
- 4.4.9. A capacitação, os treinamentos iniciais bem como os treinamentos iniciais oriundos de novas funcionalidades ou versões não poderão utilizar o saldo das horas do treinamento e consultoria previstos nesse documento e anexos.



4.4.9.1. Somente treinamentos adicionais, a critério da CMB, e consultorias realizados após a implantação da solução no ambiente de produção poderão ser descontados do referido saldo das horas.

4.4.9.2. Em situações de atualização de versões das ferramentas, também não poderão utilizar o saldo das horas.

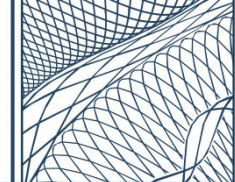
4.4.10. Consideram-se treinamentos adicionais e serviços de consultoria, para fins de utilização do saldo de horas previsto nesta contratação, aqueles demandados pela CMB após a implantação da solução em ambiente de produção, tais como capacitações complementares de usuários, reciclagem de equipes, apoio à otimização de processos, apoio à configuração avançada da solução, orientação para utilização de novas funcionalidades já disponibilizadas, elaboração de relatórios específicos, apoio consultivo especializado e demais serviços correlatos solicitados pela CMB.

4.4.11. Cada turma conterá a quantidade de participantes/alunos definida em Ordem de Serviço, acordado entre CONTRATANTE e a CMB, que ao final de cada módulo, deverão estar aptos para atuarem como replicadores.

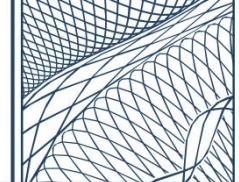
4.4.12. Ao final de cada treinamento, a CMB fará avaliação do evento realizado. Caso o treinamento não seja satisfatório por falha da CONTRATADA ou qualquer outro motivo que a CMB considere deficiente, essa deverá repetir a etapa considerada insatisfatória até que a CMB considere como aceitável, sem ônus adicional à CMB.

4.5. BACKUP DAS INFORMAÇÕES

4.5.1. A CONTRATADA deve fornecer todo o software e hardware necessários para prover o sistema de backup à CMB. O sistema deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB, possibilitando consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor da CMB.



- 4.5.2. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de backup deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, conforme definido pela CMB.
- 4.5.3. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha.
- 4.5.4. O sistema de backup e seu conteúdo deverão seguir as definições e políticas da CMB.
- 4.5.5. A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve disponibilizar:
 - 4.5.5.1. Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento.
 - 4.5.5.2. Cadastro de backups para início imediato ou agendado.
 - 4.5.5.3. Restauração de backups.
 - 4.5.5.4. Possibilidade de os resultados dos backups serem notificados por e-mail ou outro meio de comunicação definido pela CMB.
- 4.5.6. Capacidade de backup em mídias variadas.
- 4.5.7. A CONTRATADA deverá criar rotinas de backup no provedor de nuvem, de modo que a aplicação, banco, arquivos de configuração ou arquivos carregados por usuários possam ser recuperados, de modo a deixar aplicação pronta para uso em caso de problemas.



4.5.8. O Sistema de backup deverá estar sempre disponível e acessível pela CMB.

4.5.9. A solução deverá ser instalada e administrada em servidores disponibilizados pela CONTRATADA com uso de servidores em nuvem desde que hospedados fisicamente em território brasileiro, ou em outro local definido pela CMB.

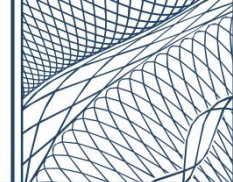
4.6. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

4.6.1. O objeto desta contratação possui Garantia dos Serviços prestados, por um período de 6 (seis) meses, contados a partir do aceite final das entregas, independentemente do término da vigência contratual, devendo a mesma realizar todos os procedimentos de reparo e ajuste necessários para correção de defeitos e/ou deficiências decorrentes da prestação do serviço, sem quaisquer ônus adicionais para a CMB.

4.6.2. A CONTRATADA deverá dar continuidade a execução da Garantia dos Serviços prestados pelo prazo determinado, mesmo após o vencimento do Contrato, realizando todos os registros e ocorrências necessários, sem ônus para a CMB, independente da data em que a solução tenha sido entregue.

4.6.3. A Garantia pelo Serviço prestado deverá incluir o saneamento de dúvidas e correção de problemas de configuração e uso de todos os produtos entregues que venham a apresentarem falhas, erros, defeitos e vícios identificados, ou qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal da solução, abrangendo inclusive os relacionados com a ausência, imperfeição e atualização de artefatos ou de documentações obrigatórios.

4.6.4. Quando houver identificação de falhas, ou defeitos, durante a execução do serviço prestado ou do produto já entregue, mas em período de Garantia, será solicitado atendimento para a CONTRATADA, sem custo adicional para a CMB.



4.6.5. Caberá a CONTRATADA, durante a vigência do contrato, realizar toda a correção necessária nas aplicações, independente do motivo ou do agente causador do problema.

4.6.6. A garantia refere-se exclusivamente às entregas efetuadas, não constituindo extensão tácita do contrato nem gerando novas obrigações após o encerramento contratual.

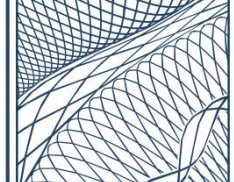
4.6.7. SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

4.6.7.1. A solicitação de atendimento ou chamado técnico possui seu nível de criticidade com respectivo prazo para conclusão da CONTRATADA, definidos conforme a boa prática da combinação entre impacto e criticidade do atendimento.

a) Criticidade: indica o tipo e nível de prioridade com que a CONTRATADA deve solucionar o incidente ou evento.

b) Impacto: está relacionado ao efeito nos processos de negócio da CMB, ao quanto os serviços serão afetados com o incidente ou evento.

NÍVEL DE CRITICIDADE DO ATENDIMENTO/CHAMADO TÉCNICO			
CRITICIDADE		IMPACTO	PRAZO PARA ATENDIMENTO (HORAS)
TIPO	NÍVEL		
EMERGENCIAL	ÚNICO	Caracteriza-se pela inoperância total dos serviços ou sistemas, com potencial para afetar os negócios da CMB	4
NORMAL	1	Ocorrência de falha, simultânea ou não, no uso continuado dos serviços ou sistemas, estando ainda disponíveis, porém afetando o desempenho e suas funcionalidades básicas e específicas	24



	2	Relacionado a funcionalidades específicas, mas não afetem o desempenho e disponibilidade dos serviços ou sistemas, além de solicitações diversas	72
	3	Perguntas relacionadas ao uso geral dos serviços ou sistemas e esclarecimentos técnicos relativos ao objeto contratado	96

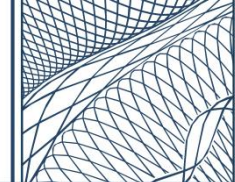
4.6.7.2. O nível de criticidade do atendimento ou chamado técnico será informado pela CMB no momento da solicitação.

4.6.7.3. A CMB poderá alterar o nível de criticidade da solicitação de atendimento/chamado, em qualquer momento e a seu critério.

4.6.7.3.1. Caso o nível de criticidade seja alterado, o prazo para realizar o atendimento deve ser atualizado.

4.6.7.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes meios de contato para solicitação de atendimento e chamados referentes à garantia e manutenção do serviço prestado. O contato deverá ser realizado através de sistema de solicitação pela Internet, com as características abaixo:

- a) Permitir a visualização de acompanhamento e histórico de todas as solicitações de atendimento e chamados em andamento e encerradas.
- b) Possibilitar a solicitação, encerramento e reabertura do atendimento e chamado através do sistema web ou mensagens de correio eletrônico.
- c) Possibilitar o acesso aos registros de ações aplicadas para conclusão dos atendimentos e chamados.
- d) Proporcionar a comunicação e troca de mensagens entre as partes envolvidas no chamado.



4.6.7.5. Para cada solicitação de atendimento ou chamado técnico, a CONTRATADA deve registrar imediatamente um número de protocolo, o nível de criticidade, a data e hora da solicitação, a descrição da solicitação contendo as informações pertinentes para análise da questão e o nome do solicitante, informações que deverão estar disponíveis para acompanhamento da equipe designada pela CMB.

4.6.7.5.1. A CMB também poderá ser capaz de registrar, encerrar e reabrir um atendimento ou chamado que deverá ser atendido pela CONTRATADA.

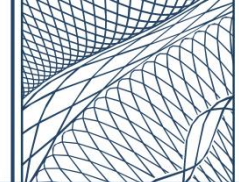
4.6.7.6. O atendimento ou chamado será considerado efetivamente concluído somente quando os fatos que originaram a solicitação do atendimento tiverem sido plenamente atendidos pela CONTRATADA e aprovados ou aceitos pela CMB.

4.6.7.7. Ao concluir o chamado, a CONTRATADA deve registrar o nome do colaborador responsável pelo atendimento, todas as ações realizadas e a data e hora da conclusão.

4.6.7.7.1. A data e hora do registro de conclusão do chamado deverá ser utilizada para encerrar a contagem do prazo fixado para concluir o atendimento.

4.6.7.7.2. Caso seja identificado que o chamado não foi efetivamente concluído, a CONTRATADA será comunicada para a necessidade de continuar o atendimento, situação em que haverá continuidade na contagem do prazo relativo a essa solicitação de atendimento.

4.6.7.7.2.1. Nesse caso, conforme definição da CMB, o atendimento poderá ser considerado como atrasado ou poderá ser



reclassificado de forma a obter um acréscimo no prazo do atendimento.

4.6.7.7.2.2. Em ambos os casos, o prazo do atendimento do chamado ser contínuo. Havendo apenas o registro de reclassificação do prazo, se for o caso.

4.6.7.8. O tempo utilizado para análise e resolução da solicitação ou chamado de atendimento técnico será contabilizado no processo de conclusão do atendimento.

4.6.7.9. Caso ocorram duas ou mais solicitações ou chamados no mesmo período, definidos com o mesmo nível de criticidade, a decisão de prioridade no atendimento deverá ser indicada pela CMB.

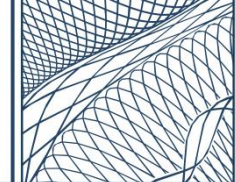
4.6.7.10. A CONTRATADA não poderá limitar o número de solicitações de atendimento ou chamados, tampouco gerar ônus adicional para a CMB pelo seu atendimento.

4.6.7.11. A CONTRATADA deverá gerenciar o ciclo de vida dos atendimentos técnicos, desde a solicitação, atualização de status até o encerramento do atendimento.

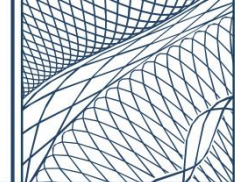
4.6.7.12. A ferramenta deverá ser capaz de comunicar todos os envolvidos em todas as etapas do ciclo de vida do atendimento, assim como armazenar todo o histórico das atividades realizadas durante o atendimento.

4.6.7.12.1. Tais informações deverão estar sempre disponíveis para acompanhamento da CMB.

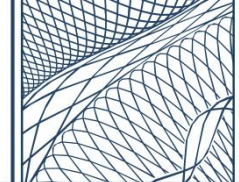
4.7. METODOLOGIA DE TRABALHO



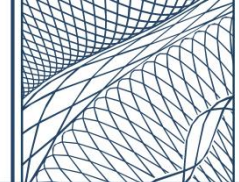
- 4.7.1. Ao Gestor do Contrato compete convocar a Reunião Inicial de Planejamento e a Reunião Inicial Técnica com o representante legal da CONTRATADA e demais participantes em que a presença se considere necessária, sendo realizada em **até 5 (cinco) dias úteis** após a assinatura do contrato.
- 4.7.2. As reuniões ocorrerão durante o horário comercial (8h às 17h e de segunda-feira a sexta-feira), em dias úteis.
- 4.7.3. A pauta da Reunião Inicial de Planejamento deverá conter ao menos:
 - 4.7.3.1. Apresentação do Preposto e seu substituto, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CMB, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
 - 4.7.3.2. Esclarecimentos relativos às questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato, modelos dos documentos pertinentes.
- 4.7.4. Todas as decisões da Reunião Inicial de Planejamento e da Reunião Inicial Técnica serão registradas pela CMB e serão encaminhados para ciência da CONTRATADA. Ao longo da execução do contrato, essas decisões poderão ser ajustadas, mas sempre em comum acordo entre CMB e CONTRATADA.
- 4.7.5. À CONTRATADA, compete orientar sua equipe técnica quanto ao conjunto de Normativos, Padrões e Melhores Práticas adotadas pela CMB, que sejam pertinentes ao objeto da contratação, incorrendo em penalidades em caso de descumprimento.



- 4.7.5.1. A CMB poderá alterar tais documentos em qualquer tempo, devendo a CONTRATADA efetuar os ajustes necessários para se adequar às mudanças, sem ônus adicional para a CMB.
- 4.7.6. A CONTRATADA deve observar e obedecer ao arcabouço jurídico da esfera da CMB.
- 4.7.7. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações referentes ao planejamento e gerenciamento dos serviços em andamento, tais como cronograma contendo etapas e entregas de produtos relativos aos serviços que serão prestados, relatórios de situação, indicadores, lista de riscos, dentre outros, de acordo com as metodologias adotadas pela CMB.
- 4.7.8. Para os serviços de treinamento e consultoria, a Ordem de Serviço será o instrumento formal pelo qual a CMB encaminha a demanda da necessidade do serviço à CONTRATADA contendo o detalhamento para o atendimento.
- 4.7.8.1. Os serviços deverão ser realizados, preferencialmente, de forma remota.
- 4.7.8.1.1. A critério da CMB, caso haja necessidade de atividades presenciais na CMB, a CONTRATADA deverá prover o atendimento e não haverá nenhum ônus para a CMB.
- 4.7.9. A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com a identidade visual e os padrões estabelecidos pela CMB.
- 4.7.10. É vedado à CONTRATADA a utilização de ferramentas sem prévio acordo com a CMB.



- 4.7.11. A prestação dos serviços da CONTRATADA se dará em conformidade com a metodologia definida e adotada pela CMB.
- 4.7.12. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados pela CMB por meio de metas aferidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviços definidos pela CMB.
- 4.7.13. Serão realizadas reuniões ordinárias e reuniões extraordinárias, sempre que a CMB entender conveniente para análise e discussão sobre os serviços prestados, resolução de eventuais problemas na gestão ou execução dos serviços prestados e assuntos específicos que sejam relevantes para a CMB, sem ônus adicional para a CMB.
- 4.7.14. A CONTRATADA obriga-se a executar todos os serviços em sua plenitude, mediante demanda da CMB na Ordem de Serviço. Caso não sejam aceitos em virtude de não conformidades, implicarão na rejeição dos serviços correspondentes e na possibilidade de aplicação de sanções previstas.
- 4.7.15. A CONTRATADA deve cumprir com as obrigações contratuais, cabendo, para execuções insatisfatórias, as sanções cabíveis.
- 4.7.16. A CONTRATADA deve realizar a entrega dos serviços decorrentes da execução contratual somente após assegurar-lhes sua qualidade, por meio de atividades de verificação e validação no uso de seus próprios recursos e sem ônus adicional para a CMB.
- 4.7.17. Os serviços da ordem de serviço que não tenham sido executados não serão aceitos pela CMB, implicando na não aceitação e não pagamento da Ordem de Serviço correspondente.
- 4.7.18. A CMB poderá cancelar também o serviço solicitado que teve a entrega rejeitada pela falta de qualidade, inobservância dos padrões estabelecidos ou



descumprimento do prazo necessário. Além de aplicação das sanções administrativas previstas no Contrato e/ou responsabilização por eventuais prejuízos decorrentes.

4.8. REQUISITOS DE SEGURANÇA, PRIVACIDADE E VERIFICAÇÃO DE ANTECEDENTES

4.8.1. Para garantir a conformidade com os padrões de segurança e privacidade exigidos pela CMB, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os profissionais alocados ao projeto atendam aos seguintes requisitos obrigatórios:

4.8.1.1. Verificação de Antecedentes Criminais

4.8.1.1.1. Apresentação de certidão negativa de antecedentes criminais emitida por autoridade competente.

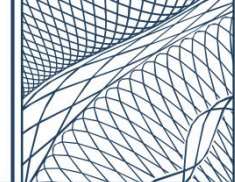
4.8.1.2. Checagem Policial e Especificações de Segurança Governamental

4.8.1.2.1. Quando aplicável, os profissionais deverão atender às exigências específicas de segurança determinadas por órgãos governamentais, incluindo autorizações de acesso a ambientes restritos.

4.8.1.3. Exames de Saúde Ocupacional

4.8.1.3.1. Comprovação de aptidão física e mental para o exercício das atividades previstas no projeto, por meio de exames médicos ocupacionais.

4.8.1.4. Compromisso com a Privacidade e Proteção de Dados



4.8.1.4.1. Todos os profissionais deverão assinar termos de confidencialidade e estar cientes das obrigações impostas pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

4.8.1.5. Documentação Comprobatória

4.8.1.5.1. Toda a documentação deverá ser apresentada antes do início das atividades, podendo ser exigida novamente durante o contrato, conforme necessidade da CMB.

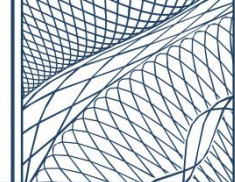
4.8.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.8.2.1. Todos os itens envolvidos na solução deste documento e anexos deverão estar em conformidade com as melhores práticas do mercado, inclusive com ISO9001, ISO27001 e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018 e posteriores).

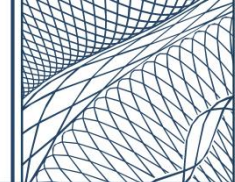
4.8.2.2. Além dos outros termos deste documento, a CONTRATADA se compromete em:

4.8.2.2.1. Respeitar aos requisitos previstos na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CMB, suas Normas e Procedimentos operacionais adotados pela CMB.

4.8.2.2.2. Manter a confidencialidade de todos e quaisquer dados, informações e documentos da CMB ou de terceiros, produzidos, levantados, que tiver acesso ou tomar conhecimento em razão da execução do objeto, sob a pena de responsabilidades civil, penal e administrativa, devendo orientar seus empregados nesse sentido.



- 4.8.2.2.3. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CMB.
- 4.8.2.2.4. Tratar com rigor as informações sigilosas, podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CMB.
- 4.8.2.2.5. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, as informações relativas à Política de Segurança adotada pela CMB e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- 4.8.2.2.6. Não comercializar, ceder ou divulgar quaisquer informações ou dados relacionados aos insumos e resultados provenientes do processo produtivo da CMB, obtidos com a execução do serviço pela CONTRATADA.
- 4.8.2.2.7. Entregar à CMB, quando solicitado, toda e qualquer informação gerada em consequência da prestação do serviço, incluindo identificação de usuário e senha para acesso às áreas protegidas da solução.
- 4.8.2.2.8. Em até 30 (trinta) dias após o encerramento do Contrato, todos os dados e informação gerados em consequência da prestação do serviço, deverão ter sido entregues à CMB, destruindo de maneira irreversível todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (*backup*).
- 4.8.2.2.9. Não acessar ou manipular qualquer dado ou informação, a ela confiada, sem prévia autorização da CMB, devendo notificar imediatamente a CMB, por escrito, qualquer má utilização, revelação, acesso ou manipulação não autorizada, esbulho ou apropriação



indevida das informações que lhe foram confiadas, ou qualquer violação que chegue ao seu conhecimento.

4.8.2.2.10. Verificar se os dados da CMB estão sendo tratados e armazenados de acordo com a legislação e analisar a necessidade de criptografar dados com base nos requisitos legais, nos riscos, no nível de criticidade, nos custos e nos benefícios.

4.8.2.2.10.1. Como uma boa prática, sempre que viável, recomenda-se a utilização de chaves de encriptação baseadas em hardware para criptografia.

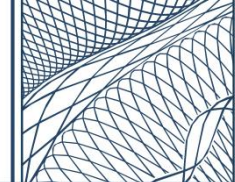
4.8.2.2.11. Seguir as boas práticas para segregação de dados e a separação lógica dos ambientes de computação em nuvem, devendo ser consideradas, no mínimo, as seguintes ações:

4.8.2.2.11.1. Garantir a proteção de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados.

4.8.2.2.11.2. Garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados.

4.8.2.2.11.3. Garantir a separação de todos os recursos utilizados pelo Provedor de Serviço de Nuvem daqueles recursos utilizados pela CMB.

4.8.2.3. Pertencerão exclusivamente à CMB os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais sobre os programas de computador,



serviços, produtos, artefatos, dados, informações e soluções decorrentes da execução do contrato, incluindo a documentação e as bases de dados históricas, nos termos da Lei nº 9.609/1998. O descumprimento desta cláusula poderá ensejar a aplicação de sanção à CONTRATADA, exceto se justificadamente dispensada pela CMB, assegurado a ampla defesa e o contraditório.

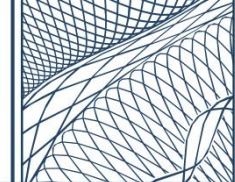
4.8.2.4. Os produtos, artefatos e soluções gerados devem ser entregues em estrita conformidade com os padrões de documentação, modelos e ferramentas estabelecidos pela CMB, a fim de assegurar a adequada gestão de documentos.

4.8.2.5. A CONTRATADA deverá documentar e comunicar seus recursos, papéis e responsabilidades de segurança da informação para o uso de seus serviços em nuvem.

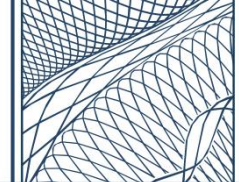
4.8.2.6. O não atendimento ou não cumprimento dos requisitos de gestão documental poderá também ser considerado como não atendimento de requisitos de qualidade, de compatibilidade, ou de padronização dos produtos, artefatos e soluções entregues.

4.8.2.7. A CONTRATADA deverá atender às exigências da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018 e posteriores, para todas os dados pessoais que, por ela, venham a ser manipulados, assegurando a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas.

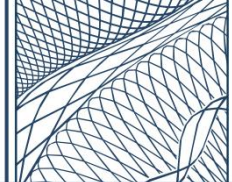
4.8.2.8. A CMB poderá requerer da CONTRATADA, que deverá atender de imediato, a assinatura de um Termo de Confidencialidade e Sigilo das informações que vier a ter acesso em razão da execução do contrato, com previsão das condições e obrigações a serem cumpridas durante e após a vigência do instrumento contratual.



- 4.8.2.9. A CONTRATADA deverá firmar declaração, por escrito, com o seu Preposto e todos os demais empregados envolvidos diretamente na execução contratual, dando ciência das disposições do Termo de Confidencialidade e Sigilo e dos Normativos de Segurança vigentes na CMB, aplicáveis às atividades a serem executadas e apresentar, sempre que solicitado, os documentos comprobatórios.
- 4.8.2.10. A CMB poderá alterar seus Normativos de Segurança a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA efetuar os ajustes necessários para se adequar às mudanças em um prazo de até 5 (cinco) dias consecutivos, sem ônus adicional para a CMB.
- 4.8.2.11. A CONTRATADA deverá seguir todas as diretrizes de segurança definida e adotada pela CMB.
- 4.8.2.12. Todos os artefatos, ferramentas, sistemas e outros recursos utilizados pela CONTRATADA deverão ser amplamente documentados, inclusive com relação aos controles e processos de segurança adotados.
- 4.8.2.13. Na fase de planejamento da solução, a CONTRATADA deve listar todos os possíveis riscos de segurança associados.
- 4.8.2.14. Todos os dados manipulados pela CONTRATADA deverão ser fictícios ou hipotéticos, em formato a ser definido pela CMB.
- 4.8.2.14.1. Não será permitido o acesso aos dados do ambiente de produção da CMB, salvo para situações excepcionais e justificáveis pela CONTRATADA, ou para outras situações a critério da CMB. Por intermédio de, obrigatoriamente: dados anonimizada, ambiente próprio e isolado disponibilizado pela CMB e com as devidas restrições de acesso do tipo menor privilégio.



- 4.8.2.15. O acesso ao ambiente tecnológico da CMB deverá ocorrer obrigatoriamente de forma segura, através do uso de *Virtual Private Network* (VPN) *cliente-to-site* ou *site-to-site*, conforme condições definidas pela CMB.
- 4.8.2.16. Em nenhuma hipótese será permitido o acesso da CONTRATADA ao ambiente de produção da CMB. Salvo em situações excepcionais, a critério da CMB.
- 4.8.2.17. A CONTRATADA deverá possuir uma política de exclusão segura de dados que deve ser submetida à CMB para aprovação.
- 4.8.2.18. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas de segurança e deverá realizar testes periódicos de vulnerabilidade e penetração.
- 4.8.2.19. A qualquer momento a CMB poderá solicitar acesso a qualquer informação acerca da solução, a critério da CMB.
- 4.8.2.20. Os ativos de tecnologia da informação envolvidos na solução devem ser configurados de forma a registrar todos os eventos relevantes para a segurança da informação.
- 4.8.2.21. O horário dos ativos de tecnologia da informação deve ser ajustado por meio de mecanismos de sincronização de tempo, de forma a garantir que as configurações de data, hora e fuso horário do relógio interno estejam sincronizados com a Hora Legal Brasileira (HLB), de acordo com o serviço oferecido e assegurado pelo Observatório Nacional (ON).
- 4.8.3. Todo o processo da contratação, incluindo todas as fases do ciclo de vida da licitação bem como eventual contratação, deverá observar integralmente os



critérios de segurança da informação, privacidade e confidencialidade estabelecidos neste Termo de Referência.

4.8.3.1. As informações compartilhadas entre o CMB e os licitantes, em qualquer etapa do processo, deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua divulgação, reprodução ou utilização para quaisquer fins distintos dos previstos neste processo seletivo, sob pena de desclassificação e demais sanções cabíveis.

4.8.3.2. O descumprimento das diretrizes de segurança, privacidade e confidencialidade poderá acarretar a desclassificação imediata da proposta, sem prejuízo das medidas legais aplicáveis.

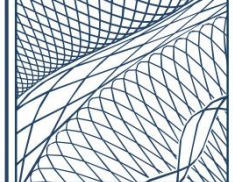
4.8.4. A execução das rotinas de segurança, privacidade e verificação de antecedentes previstas neste item deverá observar pronunciamento prévio da equipe de segurança da CMB, quando aplicável.

5. EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1. REUNIÕES INICIAIS

5.1.1. Os eventos iniciais da prestação de serviços deverão seguir a ordem e prazos descritos na tabela a seguir:

EVENTO		PRAZO (DIA ÚTIL)
1	Assinatura do contrato	D
2	Reunião inicial	D + 5
3	Apresentação do Plano de Implantação e Configuração	D + 20



4	Aprovação do Plano de Implantação e Configuração	D + 25
5	Início da implantação da solução	D + 30
6	Treinamento	D + 60

5.1.2. Na reunião inicial, a CONTRATADA deverá apresentar a minuta do Plano de Implantação e Configuração, detalhando aos requisitos necessários para a implantação da solução.

5.1.3. A apresentação do Plano de Implantação e Configuração, a CONTRATADA deverá apresentar uma versão com o escopo do projeto e o cronograma de atividades detalhado para a implantação, além de demais artefatos complementares que contribuam para o alinhamento técnico e operacional entre as partes.

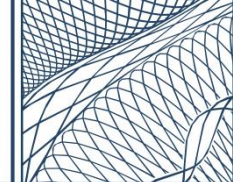
5.1.4. Tendo o Plano de Implantação e Configuração aprovado pela CMB, a CONTRATADA deverá executar a implantação da solução, seguindo o cronograma apresentado.

5.1.5. Após finalizar a implantação, a CONTRATADA deverá realizar os treinamentos necessários para configurações e operação da solução.

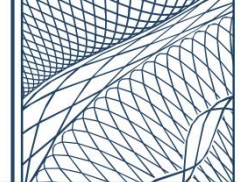
5.1.6. As definições alinhadas no Plano de Implantação e Configuração servirão para detalhar a execução do objeto, **vedada qualquer alteração que implique em modificação do escopo essencial da contratação ou acréscimo no valor global do contrato.**

5.2. A CONTRATADA deverá participar de reuniões em conjunto com a CMB.

5.3. FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO



- 5.3.1. A CONTRATADA deve cumprir integralmente todos os procedimentos e requisitos para execução de serviços discriminados neste documento e seus anexos, entregando os serviços que comprovem a aderência às especificações.
- 5.3.2. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e a autenticação de seus empregados através da identificação individual de todos os seus colaboradores.
- 5.3.3. A CONTRATADA deverá comunicar à CMB, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos de propriedade da CMB.
- 5.3.4. Os profissionais da CONTRATADA poderão executar atividades nas dependências da CMB, sempre que, a critério da CMB, seja necessária a presença de um profissional designado pela CONTRATADA.
- 5.3.5. A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas decorrentes dos deslocamentos em todo o território nacional para tratamento de quaisquer atividades presenciais necessárias para o atendimento das demandas.
- 5.3.6. A CONTRATADA não poderá recusar o comparecimento nas instalações da CMB, sempre que solicitado, podendo neste caso, e a critério da CMB, ser aplicada penalidade.
- 5.3.7. Independentemente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço pago pelos serviços.



5.3.8. A CONTRATADA deverá providenciar às suas expensas, toda a infraestrutura de hardware e software, bem como os recursos físicos necessários para a prestação dos serviços contratados.

5.3.8.1. Quando as atividades forem executadas nas dependências da CMB, a mesma disponibilizará, sem ônus para a CONTRATADA, ambiente com adequada infraestrutura de mobiliário e de recursos tecnológicos.

5.3.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura e equipe técnica plenamente capacitada para executar plenamente às demandas dentro dos prazos previstos e com a qualidade esperada, mantendo a disponibilidade, estabilidade e desempenho das soluções.

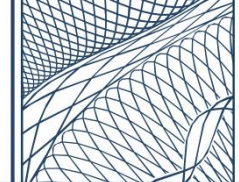
5.3.10. A presença de profissionais da CONTRATADA nas dependências da CMB deverá ser previamente autorizada pela CMB e tais profissionais, necessariamente, deverão observar os procedimentos de segurança e acesso vigentes na CMB.

5.3.11. A CONTRATADA deverá estar ciente que todo o processamento de dados da CMB é executado no Distrito Industrial de Santa Cruz, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, e em site alternativo.

5.3.12. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de forma remota, em suas próprias dependências em ambiente seguro, podendo ser adotadas tecnologias de videoconferência ou similar (voz, aplicativos de teleconferência e outros) para a realização dos trabalhos.

5.3.12.1. A critério da CMB, os serviços poderão ser realizados de forma presencial nas instalações da CMB.

5.3.12.2. Havendo necessidade de acesso remoto ao ambiente da CMB, este deverá ser previamente aprovado pela CMB, mediante a utilização de



solução fornecida pela CMB ou, quando justificado, através de solução fornecida pela CONTRATADA. Podendo ocorrer de forma assistida.

5.3.13.A comunicação entre a Gestão Contratual da CMB e o Preposto da CONTRATADA se dará por meio escrito, com registro de recebimento, ou por correio eletrônico, sempre que se entender necessário assentar a ocorrência relacionada à execução do contrato.

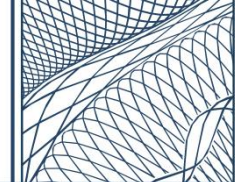
5.3.13.1. Poderão ser agendadas reuniões durante o horário comercial (8h às 17h, em dias úteis), conforme a necessidade do Gestor do Contrato.

5.3.14.A CONTRATADA será comunicada sobre quaisquer ocorrências e deficiências relacionadas ao fornecimento e a qualidade do objeto, identificados no exercício da Gestão e Fiscalização da execução contratual, que serão corrigidas sem prejuízo de possível aplicação das penalidades previstas.

5.3.15.A CMB poderá solicitar serviços de suporte técnico fundamentado em conhecimento especializado realizado por meio de reuniões, questionários, e-mail ou quaisquer atividades necessárias para o apoio consultivo ao pleno entendimento das soluções, em perspectiva técnica ou negocial, incluindo emissão de pareceres técnicos ou consultivos, caso necessário.

5.3.16.O descumprimento de qualquer exigência estabelecida neste documento estará a CONTRATADA passível de sofrer as sanções administrativas previstas.

5.3.17.Ao longo da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá promover o repasse integral de todo o conhecimento adquirido ou produzido na execução dos serviços para a CMB.



5.3.18. A CONTRATADA deverá entregar bimestralmente, a partir da assinatura do contrato, a lista com as informações pessoais de todos os funcionários que trabalharão nas atividades deste contrato.

5.3.19. Sempre que houver qualquer movimentação funcional de empregados (admissão, demissão ou mudança de cargo), a CONTRATADA deverá atualizar em até 20 (vinte) dias úteis a lista atualizada com todas as informações de seus empregados.

5.3.20. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e oportunamente a CMB, quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços, tanto provocados pela CMB quanto por ela, impactando prazo, custos ou a qualidade dos produtos a serem entregues, antecipadamente a ocorrência dos efeitos. A falta desta comunicação, poderá, a critério da CMB, implicar a não aceitação das justificativas.

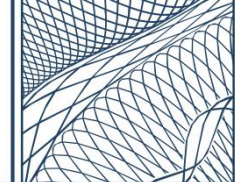
5.3.21. Todos os empregados da CONTRATADA envolvidos na solução deverão cumprir as normas e procedimentos de segurança da informação da CMB.

5.3.22. A CMB irá fiscalizar e acompanhar a prestação do serviço/objeto contratual, comunicando à CONTRATADA toda e qualquer deficiência e/ou irregularidade relacionada com a entrega do objeto, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas.

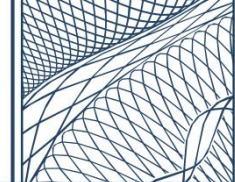
5.4. ORDEM DE SERVIÇO

5.4.1. A Ordem de Serviço é o instrumento formal pelo qual a CMB encaminha as demandas dos serviços de treinamento e consultoria para a CONTRATADA.

5.4.2. Os serviços serão iniciados, executados, entregues e avaliados em função da OS específica, emitida por pessoal designado pela CMB.



- 5.4.3. As datas de início e término previstos da execução dos serviços deverão ser registradas na Ordem de Serviço.
- 5.4.4. Cada OS deverá indicar o objetivo a ser alcançado, em termos do serviço a ser entregue observando-se metas de produtividade estabelecidas, dentre outros itens necessários para cada OS.
- 5.4.5. A CONTRATADA deverá dar continuidade a prestação do serviço até a conclusão da Ordem de Serviço, mesmo se a entrega for prevista para data posterior ao vencimento do Contrato.
- 5.4.6. O modelo de OS poderá, a critério da CMB, ser alterado a qualquer momento para atender as necessidades do serviço, devendo, contudo, manter as informações mínimas necessárias para sua execução.
- 5.4.7. A CONTRATADA não poderá interromper a execução dos serviços, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela CMB.
- 5.4.7.1. A interrupção sem anuência da CMB não suspende a contagem dos prazos de execução contratual ou previstos no planejamento da Ordem de Serviço, podendo ocasionar em sanções administrativas a sua inexecução.
- 5.4.8. A CONTRATADA e a CMB acordarão os procedimentos e a melhor forma de realizar o processo de abertura de demandas, observada a necessidade da CMB.
- 5.4.9. Os modelos dos documentos das OS serão disponibilizados pela CMB em reunião inicial ou em data a ser acordada entre as partes. Os modelos poderão ser modificados pela CMB ao longo da vigência contratual e comunicado à CONTRATADA.



5.4.10. As Ordens de Serviços aprovadas para execução e formalizadas não poderão sofrer alterações em seu conteúdo previamente negociado sem anuência da CMB.

5.4.11. A CMB irá prover a fiscalização técnica do objeto por meio da verificação da qualidade dos serviços entregues conforme os padrões mínimos previstos.

5.4.12. A abertura e execução de uma OS poderá ocorrer em paralelo a outra que já esteja em andamento.

5.4.13. A quantidade de horas utilizada deverá ser definida na OS.

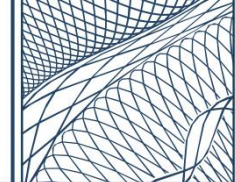
5.4.14. A CMB fará o pagamento somente das horas efetivamente utilizadas.

5.5. FORMA DE PAGAMENTO

5.5.1. O pagamento será realizado mensalmente, de forma proporcional à execução dos serviços, considerando também o atendimento aos níveis de serviços, observando as seguintes condições:

5.5.1.1. Para os serviços de treinamento e consultoria, serão remunerados por demanda, mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS) prévia. O pagamento será vinculado à entrega dos produtos/relatórios de consultoria ou à realização das sessões de treinamento, devidamente atestados pela fiscalização do contrato.

5.5.1.2. Para o serviço de utilização da solução, o faturamento será calculado com base na quantidade de licenças efetivamente ativadas/utilizadas no período mensal de apuração.



5.5.1.2.1. Para fins de faturamento, a Contratada deverá extrair relatório do console de administração do software, comprovando o número de usuários ativos, não sendo admitido o pagamento por licenças ociosas ou apenas reservadas.

5.5.1.3. Para o serviço de implantação da solução, será realizado em parcela única (pagamento unitário), condicionado ao Aceite Definitivo da solução. O aceite será emitido pela área responsável da CMB somente após a verificação do pleno funcionamento de todas as funcionalidades contratadas e conclusão da migração de dados (se houver).

5.5.2. Deverão ser observados os níveis mínimos de serviços definidos pela CMB.

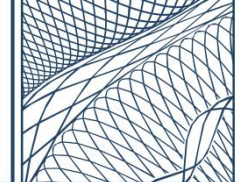
5.5.2.1. A critério da CMB, os níveis mínimos de serviços poderão ser ajustados conforme a necessidade da CMB.

5.5.3. A CONTRATADA deve comprovar os pagamentos de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS, referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

5.5.4. A critério da CMB, poderá adicionar ou remover indicadores de nível de serviços, com o intuito de melhoria contínua do processo.

5.5.4.1. A CONTRATADA deverá se adequar em até 30 (trinta) dias úteis.

5.5.5. Todo o esforço necessário para a realização dos serviços, a exemplo de reuniões, entendimento de regras negociais, deslocamento, métricas, reuniões, entre outras atividades, já devem estar contemplados nos valores descritos, não cabendo nenhuma remuneração adicional.



5.5.6. O regime de execução pelo fornecimento do objeto da contratação deve considerar a **Empreitada por Preço Unitário, com pagamentos decorrentes da execução de serviços**, em até 30 (trinta) dias após o recebimento da Nota Fiscal, Fatura ou outro tipo de documento contendo o detalhamento dos serviços entregues, sendo devidamente ratificada pelo Gestor do Contrato e realizada a retenção de tributos, conforme determina a legislação vigente.

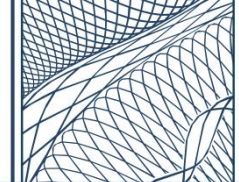
5.5.6.1. O faturamento mensal terá como base de medição o volume de unidades determinadas nas Ordens de Serviço e outros documentos definidos pela CMB efetivamente executadas no período de apuração, entre os dias 21 (vinte e um) do mês anterior e 20 (vinte) do mês corrente, mediante a comprovação pela CONTRATADA de prestação dos serviços discriminados nos documentos pertinentes, e até esgotarem-se a quantidade total de unidades pré-determinadas na contratação.

5.5.6.2. Deverá ser registrado na Fatura a memória de cálculo dos descontos aplicados, para fim de arquivo histórico de desempenho.

5.5.7. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida pela CONTRATADA e entregue conforme definido pela CMB, devidamente discriminada em nome desta, e acompanhada das respectivas comprovações de regularidade para com os encargos comerciais e fiscais.

5.5.8. O pagamento será creditado em conta corrente, por meio de ordem bancária a favor da instituição indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo para isso ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

5.5.9. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.



5.5.10. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma será devolvida à CONTRATADA, e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CMB.

5.5.11. A CONTRATADA deverá apresentar na Nota Fiscal/Fatura os descontos relativos à importância das multas e glosas porventura aplicadas em função dos serviços prestados e quaisquer outros débitos para com a CMB, independentemente de origem ou natureza.

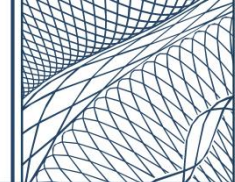
5.5.11.1. Deverá ser registrado na Fatura a memória de cálculo dos descontos aplicados, para fim de arquivo histórico de desempenho.

5.5.12. A CMB está isenta de qualquer ônus em relação à realização de qualquer reunião entre as partes, bem como demais despesas que não estejam previstas neste edital.

5.5.13. Para os serviços de treinamento e consultoria, serão pagas somente as OS que atenderem aos níveis mínimos de serviços e de qualidade, mediante aprovação da CMB. Para os demais serviços, será pago somente os serviços que forem apresentados e comprovados pela CONTRATADA, assim como aprovados pela CMB.

5.5.14. Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pela CMB.

5.5.15. A CONTRATADA, após o término de cada período mensal, elaborará para análise da CMB um relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada



um dos tipos de serviços efetivamente realizados, discriminando todas as informações pertinentes e relevantes para os cálculos e justificativas.

5.5.16. Caso o serviço não seja entregue no prazo definido, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa que será analisada pela CMB e poderá ser aceita ou rejeitada pela CMB.

5.6. PLANO DE CONTINUIDADE

5.6.1. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Continuidade de Negócios (PCN), que atenda pelo menos aos requisitos definidos neste documento e anexos.

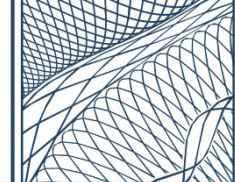
5.6.2. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência para atender a Gestão de Riscos que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de modo a permitir que a organização mantenha a realização dos serviços contratados.

5.6.2.1. Devendo contemplar ao menos: processos ou serviços atendidos, responsáveis pela ativação, condições para ativação, estratégias a serem adotadas, descrição dos recursos necessários e os procedimentos a serem adotados antes, durante e depois da ocorrência de um incidente que possa interromper a prestação dos serviços contratados.

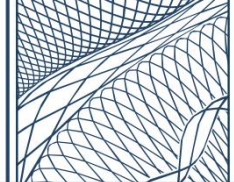
5.6.3. A CONTRATADA deverá realizar testes de conformidade e eficácia, conforme definidos pela CMB.

6. GESTÃO CONTRATUAL

6.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO



- 6.1.1. Os indicadores para os Níveis Mínimos de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CMB e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar aspectos de tempo e qualidade relacionados aos serviços contratados.
- 6.1.2. A CONTRATADA deverá atender aos critérios mínimos de aceitação dos serviços prestados, visando a cobertura integral do escopo de funcionalidades planejadas, cobertura mínima de testes automatizados realizadas, conforme critérios previamente estabelecidos, aderência aos padrões arquiteturais e tecnológicos pré-estabelecidos, bem como, os padrões de segurança da informação e aos processos de desenvolvimento seguro de software definidos pela CMB.
- 6.1.3. A CMB verificará o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos, por intermédio da apuração dos Indicadores de Nível de Serviço (INS) definidos pela CMB, elaborados com as informações do serviço prestado.
- 6.1.4. A CMB poderá adotar outros INS, que deverão ser disponibilizados posteriormente.
- 6.1.5. Os Indicadores de Nível de Serviço (INS) serão monitorados e atualizados a critério da CMB, sem ônus para a CMB.
- 6.1.6. A solução deverá ser capaz de manter o histórico dos Indicadores de Nível de Serviço (INS) para posterior acompanhamento ou geração de relatórios de desempenho dos serviços, bem como sinalizar qualquer anormalidade dos indicadores.
- 6.1.7. A CONTRATADA deverá se adaptar para atender plenamente aos INS definidos pela CMB.



6.1.8. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS)

6.1.8.1. Para fins de medição e aceite, ficam definidos, ao menos os seguintes indicadores de nível de serviço:

6.1.8.1.1. IDS – Disponibilidade do Serviço

6.1.8.1.1.1. Aferição: $IDS = (\text{tempo disponível} \div \text{tempo total}) \times 100$;

6.1.8.1.1.2. Meta: 99,9%.

6.1.8.1.2. ICP – Chamados atendidos no Prazo

6.1.8.1.2.1. Aferição: $ICP = (\text{chamados no prazo} \div \text{total}) \times 100$.

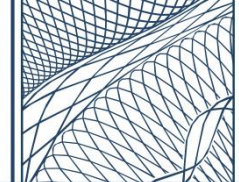
6.1.8.1.3. IECRI – Eficácia no tratamento

6.1.8.1.3.1. Aferição: $IECRI = (\text{chamados resolvidos na primeira intervenção} \div \text{total}) \times 100$.

6.1.8.1.4. ISU – Satisfação do Usuário

6.1.8.1.4.1. Aferição: Escala 1–5

6.1.8.1.4.2. Meta: 4.



6.1.8.2. Os índices IDSG, ITGM e ICGM são indicadores aplicáveis a gerenciamento e/ou migração conforme a Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.

6.1.8.3. Os INS acima se conectam aos índices da tabela 6.3 (IDC, IDQF, IDQP, IRD, IRED), sem natureza sancionatória, apenas para fins de glosa/ajuste financeiro.

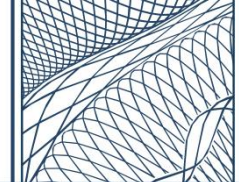
6.2. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

6.2.1. A CMB indicará o Gestor do Contrato para acompanhamento e avaliação da execução contratual, conforme previsto na Lei nº 13.303/2016, Artigo 40, inciso VII e responsabilidades definidas no RLC-CMB - Regulamento de Licitações e Contratos da Casa da Moeda do Brasil, a fim de garantir a qualidade e adequação do fornecimento do objeto aos requisitos definidos neste Documento e seus Anexos, identificando possíveis inobservâncias contratuais que possam influir no aceite, no atesto e na efetivação do pagamento.

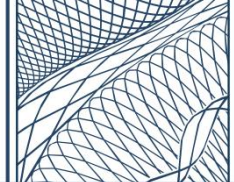
6.2.2. A CONTRATADA deverá ter a capacidade de auditar a segurança lógica dos sistemas, acompanhada da equipe técnica da CMB, quando por esta solicitado, verificando possíveis falhas e vulnerabilidades e apresentar relatório dos resultados obtidos.

6.2.3. A CONTRATADA deverá propiciar todos os meios, facilidades e informações necessárias à realização dos procedimentos técnicos para aferição, avaliação e fiscalização do objeto, no que for concernente à execução contratual.

6.2.4. Sem prejuízo dos procedimentos de controle exercido pela CONTRATADA, reserva-se a CMB o direito de acompanhar e fiscalizar como lhe convier, a qualquer tempo, a execução das disposições do contrato, a fim de assegurar seu correto e tempestivo cumprimento, sem que a relação entre estes se caracterize por pessoalidade e/ou subordinação direta.



- 6.2.5. A fiscalização de que trata os itens supracitados não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade ocorrida, conforme estabelecido no Artigo 76 da Lei nº 13.303/2016, a obrigatoriedade em reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato, ainda que respondendo pelos danos ocasionados, inclusive a terceiros, em razão de imperfeições técnicas, vícios, defeitos e incorreções resultantes da execução ou do emprego de materiais, não implicando em corresponsabilidade da CMB ou de seus agentes.
- 6.2.6. Os serviços entregues pela CONTRATADA serão objetos de avaliação pelo Fiscal e Gestor do Contrato, que deverá emitir o instrumento de aceite quanto à adequação às exigências especificadas neste Termo de Referência e seus anexos, conforme disposto nos Artigos 127 e 128 do RLC-CMB.
- 6.2.7. A CMB poderá, em qualquer momento, sem aviso prévio, suspender um serviço, até que se avalie a retomada ou não do mesmo.
- 6.2.7.1. Os serviços que estiverem em execução deverão ser finalizados, realizando o pagamento ao que foi executado até o referido momento.
- 6.2.8. A CMB se reserva no direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços entregues pela CONTRATADA que estiverem em desacordo com as condições preestabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos, não se responsabilizando pelos custos de seu refazimento.
- 6.2.9. As inconformidades, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, impedindo que atinjam o nível esperado para aceitação, serão comunicadas à CONTRATADA, por escrito ou por meio de ferramenta definida pela CMB, para que sejam corrigidas, sem prejuízo dos prazos e sanções estabelecidos.
- 6.2.10. Poderá a CMB descontar diretamente das faturas de pagamentos que lhe forem devidas, o valor correspondente aos eventuais atrasos, infrações,

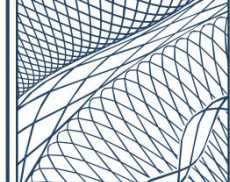


multas, ações ou inações da CONTRATADA na execução do objeto, ocasionando resultado inferior ao esperado na qualidade do serviço prestado ou ao uso pretendido da solução entregue, independentemente da execução de qualquer procedimento judicial, sendo garantida a prévia defesa.

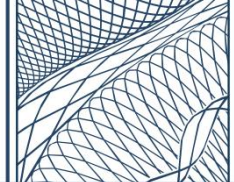
6.3. MEDIDAS CORRETIVAS

6.3.1. A fim de inibir redução na qualidade do serviço prestado, a CMB poderá aplicar medidas de retenção e glosas nos pagamentos como formas de simplificação processual, em razão ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço esperados pela CONTRATADA, resguardados os procedimentos legais pertinentes e sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

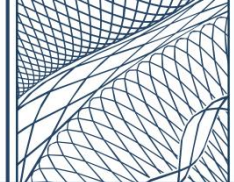
MEDIDAS DE AJUSTE NA QUALIDADE DO SERVIÇO		
INDICADOR	DEFINIÇÃO	AÇÃO
1º Índice de Descumprimento do Cronograma (IDC)	IDC maior que 0 (zero) e menor ou igual a 0,05 (cinco centésimos)	Glosa aplicada: $(IDC / 5) * \text{valor mensal do contrato}$
	IDC maior que 0,05 (cinco centésimos) e menor ou igual a 0,1 (um décimo)	Glosa aplicada: $(IDC / 4) * \text{valor mensal do contrato}$
	IDC maior que 0,1 (um décimo) e menor ou igual a 0,2 (dois décimos)	Glosa aplicada: $(IDC / 3) * \text{valor mensal do contrato}$
	IDC maior que 0,2 (dois décimos) e menor ou igual a 1 (um)	Glosa aplicada: $(IDC / 2) * \text{valor mensal do contrato}$ IDC maior que 1 (um) configura inexecução parcial do contrato, ensejando na aplicação de sanções e penalidades administrativas, sem prejuízo de outras consequências



		previstas em Lei.
2º Índice de Desconformidade da Qualidade Funcional (IDQF)	IDQFH maior que 0 (zero) e menor ou igual a 0,1 (um décimo)	Glosa aplicada: $IDQFH * \text{valor mensal do contrato} * 0,1$ (um décimo) Limitado ao valor mensal do contrato.
	IDQFH maior que 0,1 (um décimo)	Glosa aplicada: $IDQFH * \text{valor mensal do contrato} * 0,2$ (dois décimos) Limitado ao valor mensal do contrato.
3º Índice de Desconformidade da Qualidade do Produto (IDQP)	IDQP maior que 0 (zero) e menor ou igual a 2 (dois)	Glosa aplicada: $IDQP * \text{valor mensal do contrato} * 0,1$ (um décimo) Limitado ao valor mensal do contrato.
	IDQP maior que 2 (dois)	Glosa aplicada: $IDQP * \text{valor mensal do contrato} * 0,2$ (dois décimos) Limitado ao valor mensal do contrato.
4º Índice de Reincidência de Desconformidade	IRD maior que 0 (zero) e menor ou igual a 2 (dois)	Glosa aplicada: $IRD * \text{valor mensal do contrato} * 0,2$ (dois décimos)



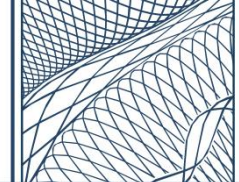
(IRD)		Limitado ao valor mensal do contrato.
	IRD maior que 2 (dois)	Glosa aplicada: $IRD * \text{valor mensal do contrato} * 0,4$ (quatro décimos) Limitado ao valor mensal do contrato.
5º Índice de Reincidência de Erros/Defeitos (IRED)	IREH maior que 0 (zero) e menor ou igual a 0,1 (um décimo)	Glosa aplicada: $IREH * \text{valor mensal do contrato} * 0,2$ (dois décimos) Limitado ao valor mensal do contrato.
	IREH maior que 0,1 (um décimo)	Glosa aplicada: $IREH * \text{valor mensal do contrato} * 0,4$ (quatro décimos) Limitado ao valor mensal do contrato.
6º Tempo para iniciar e concluir o atendimento/chamado	Para iniciar o atendimento ou após decorrido o prazo para conclusão do atendimento/chamado Emergencial	Glosa adicional de 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato, aplicada por cada hora ou fração de hora excedente, até o limite de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas.
	Para iniciar o atendimento ou após decorrido o prazo para conclusão do atendimento/chamado Normal – Tipo 1	Glosa adicional de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, aplicada por cada hora ou fração de hora excedente, até o limite de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas.
	Para iniciar o atendimento ou após decorrido o prazo para conclusão do atendimento/chamado Normal –	Glosa adicional de 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato, aplicada por cada hora ou fração de



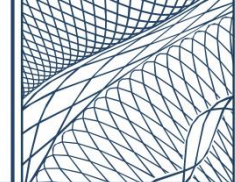
	Tipo 2	hora excedente, até o limite de 48 (quarenta e oito) horas consecutivas.
	Para iniciar o atendimento ou após decorrido o prazo para conclusão do atendimento/chamado Normal – Tipo 3	Glosa adicional de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, aplicada por cada hora ou fração de hora excedente, até o limite de 72 (setenta e duas) horas consecutivas.
7º Índice de Descumprimento do Contrato (IDCO)	IDCO maior que 0 (zero) e menor ou igual a 5 (cinco)	Glosa aplicada: IDCO * valor mensal do contrato * 0,2 (dois décimos) Limitado ao valor mensal do contrato.
	IDCO maior que 5 (cinco)	Glosa aplicada: IDCO * valor mensal do contrato * 0,4 (quatro décimos) Limitado ao valor mensal do contrato.

6.3.2. A aplicação de glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de pagamento proporcional ao desempenho e compensação de prejuízo diante do atraso e não conformidades nas entregas realizadas pela CONTRATADA.

6.3.3. A aplicação de glosas referente ao mesmo indicador por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses alternados, durante 1 (um) ano, será caracterizado inexecução parcial do contrato com aplicação de sanções administrativas, sem prejuízo de outras consequências previstas em Lei.



- 6.3.4. É assegurado à CONTRATADA o direito à ampla defesa frente aos resultados alcançados no período, sendo apresentada a justificativa necessária até a data de entrega do respectivo relatório de acompanhamento mensal do serviço.
- 6.3.5. As justificativas devidamente fundamentadas e aceitas pelo Gestor do Contrato poderão anular a incidência de medidas de retenção e glosas nos pagamentos.
- 6.3.6. Quando o somatório das glosas aplicadas no período exceder o valor mensal pago pelo objeto contratado, o excedente será aplicado nos períodos seguintes à ocorrência do descumprimento, até a dedução total do valor apurado.
- 6.3.7. A CONTRATADA deverá calcular o somatório das glosas e aplicar ao valor da Nota Fiscal/Fatura, descontando já no mês subsequente à ocorrência.
- 6.3.8. A CMB poderá utilizar a Garantia de Execução Contratual para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.
- 6.3.8.1. Se o valor da Garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição, conforme condição contratual.
- 6.3.8.2. Compete à CMB decidir em utilizar os recursos da Garantia em substituição à aplicação de glosas, devendo a CONTRATADA proceder com a reposição dos valores descontados no prazo determinado, conforme condição contratual.
- 6.3.9. A aplicação de glosas não possui natureza sancionatória, tratando-se de ajuste financeiro proporcional ao desempenho da CONTRATADA.



6.3.10. As glosas não substituem nem impedem a aplicação das sanções administrativas, quando configurada infração contratual.

7. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, garantida a ampla defesa, poderão ser aplicadas as seguintes sanções, nos termos do art. 83 da Lei 13.303/2016:

7.1.1. Advertência;

7.1.2. Multa (na forma prevista no edital/contrato);

7.1.3. Suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com a CMB, por até 2 (dois) anos.

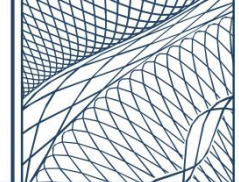
7.2. As partes e seus prepostos ficam obrigados, durante a vigência contratual, a seguirem e respeitarem as disposições contidas no Código de Ética, Conduta e Integridade da Casa da Moeda do Brasil, dentre outras normas e legislação que a CMB listar pertinente, implicando em penalidades contratuais e nas previstas em lei nos casos de descumprimento de suas disposições.

7.3. Fica eleito o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Estado do Rio de Janeiro/RJ para a solução de questões oriundas deste instrumento.

7.4. As multas aqui previstas não impedem a rescisão do contrato e a aplicação de outras sanções cabíveis.

7.5. As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a da outra.

8. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO



8.1. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

8.1.1. Esta contratação será realizada na modalidade de Sistema de Registro de Preços, por meio de Pregão Eletrônico do Tipo Menor Preço Global, conforme Lei nº 13.303/2016 e, no que couber ao SRP federal, Decreto nº 11.462/2023.

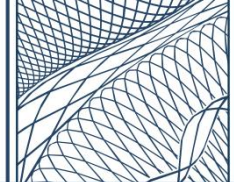
8.1.1.1. O julgamento por menor preço global observará o princípio da vantajosidade, considerando, quando objetivamente mensuráveis, custos indiretos relacionados ao ciclo de vida da solução (manutenção, utilização, reposição, depreciação e impactos ambientais), de modo a conduzir ao menor dispêndio para a Administração, sem afastar os padrões mínimos de qualidade definidos neste Termo de Referência e no Edital.

8.1.1.2. A vantajosidade da contratação não se restringe ao menor preço ofertado: serão observados os requisitos mínimos de qualidade e as condições de execução definidos neste TR, resguardando eficiência e economicidade na seleção da proposta mais vantajosa.

8.1.2. A CMB não estará obrigada a firmar contrato para prestação do serviço com a DETENTORA da Ata de Registro de Preços, no entanto, é assegurado à beneficiária do registro a preferência pelo fornecimento durante o período de sua vigência.

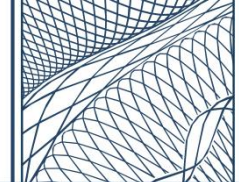
8.1.3. A adjudicação pelo menor preço global encontra-se devidamente justificada, em razão da natureza integrada do objeto, preservando a competitividade, a vantajosidade e a coerência técnica do objeto integrado.

8.1.4. A solução requerida consiste em Plataforma Única e Integrada de Negócios, em modelo SaaS, com núcleo tecnológico indivisível, uma vez que a execução exige unidade técnica e contratual, atendendo ao entendimento consolidado do TCU de que, quando a natureza do objeto for integral e indivisível, a



adjudicação por preço global é a forma mais vantajosa (Súmula 247/TCU e Acórdãos nº 2.438/2016, 2.695/2013 e 2.977/2012 – Plenário), abrangendo módulos e funcionalidades que dependem de:

- 8.1.4.1. Arquitetura única;
- 8.1.4.2. Padronização de segurança da informação;
- 8.1.4.3. Interoperabilidade plena entre canais;
- 8.1.4.4. Gestão unificada de usuários, fluxos, integrações e relatórios;
- 8.1.4.5. Um único contrato de suporte, gestão e ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- 8.1.4.6. Um único fornecedor responsável por governança, rastreabilidade e continuidade.
- 8.1.4.7. A fragmentação por itens ou por grupos comprometeria:
 - 8.1.4.7.1. A interoperabilidade entre módulos;
 - 8.1.4.7.2. A rastreabilidade operacional;
 - 8.1.4.7.3. O atendimento aos níveis de serviço (SLA);
 - 8.1.4.7.4. A responsabilização única necessária;
 - 8.1.4.7.5. Continuidade do serviço em nuvem.



8.2. PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL: DIRETRIZES E FORMATAÇÃO

8.2.1. A LICITANTE deverá apresentar proposta de preço para cada item que compõe o objeto discriminado, com valor unitário e total, expresso em Real (R\$), contendo todos os custos inerentes à contratação, além de aqueles decorrentes de transporte, hospedagem, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos, contribuições, impostos e taxas, conforme estabelecido na Lei nº 13.303/2016.

8.2.2. O envio das informações orçamentárias para formação de preços é obrigatório, a fim de propiciar sua avaliação pela CMB para assegurar a seleção da proposta mais vantajosa e evitar sobrepreços, superfaturamento ou a inclusão indevida de custos que poderão decorrer em pagamentos irregulares ou de serviços não prestados, conforme previsão no Artigo 8, inciso II do Decreto nº 3.555/2000 e no Artigo 3 da Lei nº 13.303/2016.

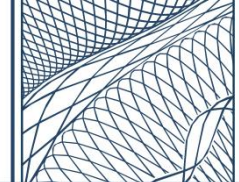
8.2.3. O objeto do presente procedimento licitatório será fornecido pelo preço registrado na Ata de Registro de Preços, que será fixo e irrevogável.

8.2.4. A CONTRATADA assume o compromisso, dentro do prazo de validade da proposta, de fornecer o objeto desta contratação nas condições estabelecidas, podendo o mesmo ser revalidado, caso vencedora da licitação.

8.2.4.1. A proposta deve constar o endereço de correio eletrônico, número de telefone para realização de contato.

8.2.5. A proposta também deverá conter, no mínimo:

8.2.5.1. Descrição dos serviços e funcionalidades da solução.



8.2.5.2. Descrição da funcionalidade *Chatbot*.

8.2.5.3. Descrição do serviço de integração CRM, indicando todos os dispositivos webservice, APIs e qualquer outro dispositivo que serão disponibilizados para integrar com os serviços do Sistema ERP existente na CMB, para possibilitar a coleta dos dados.

8.2.5.4. Descrição das capacitações a serem disponibilizadas, de acordo com o escopo e especificações deste TR.

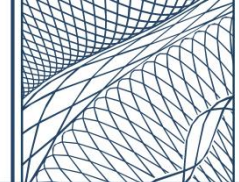
8.2.5.4.1. Cronograma de implantação dos serviços, com as atividades macros, obedecendo a seguinte ordem: Diagnóstico e planejamento; Implementação; Capacitação e treinamento; Acompanhamento inicial.

8.2.6. As informações previstas neste item possuem caráter exclusivamente descritivo e declaratório, destinando-se à verificação de conformidade formal da proposta com o objeto licitado, não sendo utilizadas, em nenhuma hipótese, como critério de julgamento, comparação técnica, pontuação, classificação ou hierarquização das propostas, mantendo-se o julgamento exclusivamente pelo critério de menor preço global.

8.2.7. Todos os custos para a prestação dos serviços descritos neste TR deverão estar inclusos na proposta, não cabendo qualquer cobrança posterior.

8.2.8. Os custos referentes às capacitações iniciais para a implantação da solução serão considerados inclusos no serviço de implantação da solução.

8.2.9. Independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório, todos os custos de preparação e apresentação das propostas são de responsabilidade exclusiva de cada LICITANTE, não havendo nenhum custo adicional para a CMB.



8.3. ESTRUTURA DA PROPOSTA E ELEMENTOS COMPLEMENTARES

8.3.1. A proposta da CONTRATADA deverá contemplar alguns tópicos, incluindo os elementos complementares a seguir, com o objetivo de garantir a clareza, a consistência e a integridade das informações fornecidas:

8.3.1.1. Resumo Executivo

8.3.1.1.1. Apresentação de um resumo executivo contendo a visão geral da solução proposta, a abordagem para atendimento das Áreas-Chave de Resultado (*Key Result Areas – KRAs*) e os diferenciais competitivos da CONTRATADA.

8.3.1.2. Lista de Premissas, Restrições e Riscos

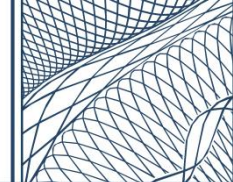
8.3.1.2.1. Apresentação de uma lista contendo as premissas adotadas, restrições identificadas, dependências externas e riscos associados à proposta técnica e comercial.

8.3.1.3. Macrocronograma

8.3.1.3.1. Deverá apresentar as seguintes macroatividades no macrocronograma inicial. Essas atividades representam os principais marcos do projeto e deverão ser detalhadas sempre que possível com prazos, responsáveis e entregáveis associados:

8.3.1.3.1.1. Planejamento e diagnóstico inicial

8.3.1.3.1.1.1. Levantamento de informações sobre o ambiente atual.



8.3.1.3.1.1.2. Entendimento dos processos existentes e expectativas da contratante.

8.3.1.3.1.1.3. Definição de escopo detalhado e cronograma executivo.

8.3.1.3.1.2. Implantação da solução de CRM

8.3.1.3.1.2.1. Seleção, configuração e customização da ferramenta.

8.3.1.3.1.2.2. Integração com canais de atendimento (e-mail, telefone, WhatsApp, redes sociais).

8.3.1.3.1.2.3. Treinamento da equipe da CMB.

8.3.1.3.1.3. Estruturação do atendimento ao cliente

8.3.1.3.1.3.1. Definição de fluxos de atendimento e protocolos operacionais.

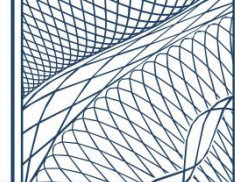
8.3.1.3.1.3.2. Alocação de equipe (interna ou terceirizada).

8.3.1.3.1.3.3. Implantação de canais e testes operacionais.

8.3.1.3.1.4. Definição e monitoramento de indicadores (SLAs/KPIs)

8.3.1.3.1.4.1. Estabelecimento de metas de desempenho.

8.3.1.3.1.4.2. Implantação de dashboards e relatórios.



8.3.1.3.1.4.3. Acompanhamento contínuo e ajustes conforme necessidade.

8.3.1.3.1.5. Suporte e evolução contínua

8.3.1.3.1.5.1. Atendimento a demandas técnicas e operacionais.

8.3.1.3.1.5.2. Propostas de melhoria contínua.

8.3.1.3.1.5.3. Avaliação periódica dos resultados e satisfação dos clientes.

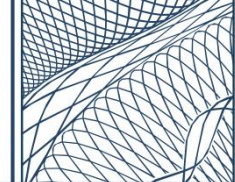
8.3.2. Esse conteúdo não será utilizado como critérios de julgamento, mas sim como instrumento de apoio para a análise de viabilidade, conformidade e planejamento da contratação, sem prejuízo da observância do critério objetivo de menor preço global.

8.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

8.4.1. Para fins de assinatura do contrato decorrente da Ata de Registro de Preços, a LICITANTE vencedora deverá comprovar possuir, em nome da empresa, as seguintes qualificações:

8.4.1.1. Certificação ISO 9001, que define o sistema de gestão de qualidade.

8.4.1.2. Certificação ISO 27001, com o objeto desta contratação incluído no escopo que define o sistema de gestão de segurança da informação.



8.4.1.3. Autorização como *WhatsApp API BSP (Business Solution Provider)*, quando aplicável, sendo admitidas soluções tecnicamente equivalentes que atendam aos requisitos de mensageria definidos neste Termo de Referência.

8.4.2. As certificações exigidas relacionam-se aos requisitos de qualidade e segurança da informação compatíveis com o objeto da contratação, especialmente em ambiente SaaS e em conformidade com a legislação de proteção de dados.

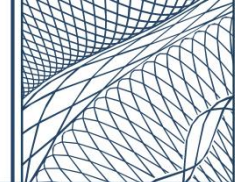
8.4.3. As qualificações previstas neste item não constituem requisito de habilitação, critério de julgamento ou fator de classificação das propostas, sendo exigidas exclusivamente da LICITANTE vencedora previamente à assinatura do contrato decorrente da Ata de Registro de Preços

8.4.4. PROVA DE CONCEITO (POC)

8.4.4.1. **Será exigida a realização de Prova de Conceito (PoC)**, com caráter exclusivamente verificatório, destinada à comprovação objetiva do atendimento aos requisitos técnicos mínimos obrigatórios previstos neste Termo de Referência, sem atribuição de pontuação, notas, pesos, classificação ou hierarquização técnica, não interferindo no julgamento pelo critério de menor preço global.

8.4.4.2. A Prova de Conceito será realizada exclusivamente pela LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar, previamente à adjudicação, mediante convocação formal pela CMB, na forma definida no edital.

8.4.4.3. A PoC poderá ser realizada de forma remota, mediante acesso à solução disponibilizada pela LICITANTE em ambiente SaaS próprio, ou presencialmente, a critério da CMB.



8.4.4.4. A Prova de Conceito será analisada por uma equipe multidisciplinar da CMB.

8.4.4.5. A PoC terá como finalidade verificar a aderência mínima da solução ofertada, em ambiente controlado, não se confundindo com execução contratual, implantação, customização definitiva ou prestação de serviços.

8.4.4.6. A Prova de Conceito será utilizada para comprovação de requisitos mínimos, sem pontuação técnica.

8.4.4.7. A PoC deverá ser concluída em até 3 (três) dias úteis, podendo ser dividida em mais de uma sessão.

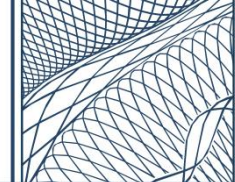
8.4.4.8. A Prova de Conceito será realizada com base no Anexo F – Roteiro Mínimo de Validação da PoC, podendo a CMB solicitar a demonstração prática dos cenários e funcionalidades nele previstos.

8.4.4.9. CONVOCAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

8.4.4.9.1. A LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada pela CMB para realizar a PoC no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento da fase competitiva do Pregão Eletrônico.

8.4.4.9.2. O início da PoC deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação formal, salvo motivo devidamente justificado e aceito pela CMB.

8.4.4.9.3. A PoC terá como finalidade exclusiva verificar a aderência mínima da solução ofertada, em ambiente controlado, não se



confundindo com execução contratual, implantação, customização definitiva ou prestação de serviços.

8.4.4.9.4. Serão avaliados os requisitos funcionais e não funcionais previstos neste Termo de Referência considerados essenciais para a execução do objeto.

8.4.4.9.5. A PoC limitar-se-á à demonstração objetiva do atendimento aos seguintes requisitos mínimos:

8.4.4.9.5.1. funcionamento dos canais digitais essenciais;

8.4.4.9.5.2. gestão básica de atendimentos e contatos;

8.4.4.9.5.3. integração simulada com ERP (mock ou sandbox);

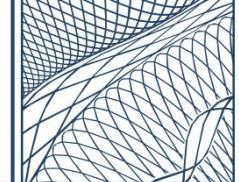
8.4.4.9.5.4. dashboards gerenciais básicos;

8.4.4.9.5.5. mecanismos de segurança e conformidade com a LGPD;

8.4.4.9.5.6. evidência de capacidade de atender à disponibilidade mínima de 99,9%, de forma simulada.

8.4.4.9.6. A avaliação da PoC será realizada por equipe designada pela CMB, com base em checklist objetivo previamente definido.

8.4.4.9.7. Resultado da PoC:



8.4.4.9.7.1. Aprovada: quando comprovado o atendimento integral aos requisitos mínimos;

8.4.4.9.7.2. Reprovada: quando não comprovado o atendimento integral mínimo.

8.4.4.9.8. Em caso de reprovação, será convocada a licitante subsequente, observada a mesma sistemática.

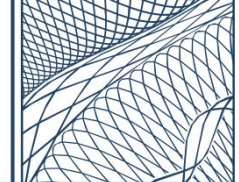
8.4.4.9.9. A reprovação ou a não realização da PoC implicará a desclassificação da LICITANTE, sem direito a indenização e sem geração de vínculo contratual.

8.5. SUBCONTRATAÇÃO

8.5.1. É vedada a subcontratação do núcleo essencial do objeto. Será admitida a subcontratação exclusivamente de etapas acessórias, desde que informada na proposta da LICITANTE e autorizada pela CMB, permanecendo a responsabilidade integral da CONTRATADA após a contratação.

8.5.1.1. Admite-se subcontratação de etapas específicas do processo, para esses casos, a subcontratação deverá estar devidamente mencionada e justificada na proposta da LICITANTE, devendo a CONTRATADA, após a contratação, apresentar a documentação de qualificação exigida para cada subcontratada.

8.5.1.1.1. A subcontratação será permitida apenas para etapas acessórias, não essenciais ao núcleo da solução, tais como atividades de apoio técnico especializado, treinamentos ou serviços complementares.



8.5.1.1.2. Qualquer subcontratação deverá ser justificada e apresentada na proposta, com documentação comprobatória, mantendo-se a CONTRATADA integralmente responsável pela execução, qualidade e conformidade de todo o objeto.

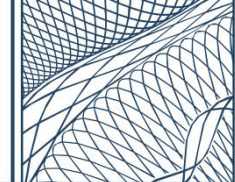
8.5.1.2. Em qualquer hipótese de subcontratação ou de utilização de recursos ou ferramentas de terceiros, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução contratual, pela qualidade dos serviços e por qualquer outro recurso ou característica necessários da subcontratação para a plena prestação dos serviços, bem como responder perante a CMB pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

8.5.2. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, prorrogável por igual período, a critério da CMB, a contar do início da vigência deste contrato, comprovante de prestação de garantia de execução equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, em uma das modalidades de garantia previstas no art. 70, §1º, da Lei Federal nº 13.303/16, a sua escolha.

8.5.3. Todos os profissionais da CONTRATADA que atuarem nessa contratação deverão possuir fluência na língua portuguesa do Brasil.

8.5.4. A LICITANTE que for reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer tipo de indenização.

8.6. A CMB poderá aceitar **propostas alternativas ou complementares**, desde que apresentadas de forma clara e separada da proposta principal. Essas propostas poderão conter serviços ou soluções opcionais que, embora não estejam diretamente previstos no escopo deste TR, contribuam para o atingimento dos objetivos estratégicos da contratação.



8.6.1. A aceitação e avaliação dessas propostas alternativas estarão sujeitas à análise técnica e à conveniência da CMB, **não interferindo no julgamento da proposta principal pelo critério de menor preço global.**

8.6.2. As propostas alternativas ou complementares terão apenas caráter opcional e ilustrativo, sem impacto na avaliação da proposta principal, não estabelecendo pontuação, peso, vantagem competitiva ou qualquer outra forma de classificação e **sem impacto na seleção pelo critério de menor preço global.**

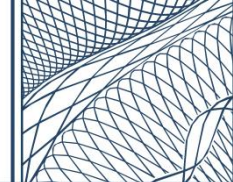
8.7. A análise técnica limitar-se-á à verificação objetiva do atendimento aos requisitos mínimos obrigatórios deste Termo de Referência, para fins de aceitação da proposta.

8.8. Não haverá atribuição de notas, pesos, hierarquias, fórmulas ou qualquer outro mecanismo de avaliação técnica classificatória, em observância ao critério de julgamento por menor preço global.

8.9. CONSÓRCIOS

8.9.1. É vedada a participação de consórcio de empresas para atendimento do objeto requerido neste Termo de referência e anexos.

8.9.2. A vedação à participação em consórcio permanece aplicável e fundamenta-se em razão da necessidade de unidade técnica, operacional e contratual da solução integrada SaaS pretendida, exigindo-se responsabilidade única por integração multicanal, segurança da informação, níveis de serviço e continuidade, não há multiplicidade de especialidades independentes, o que recomenda a atuação de uma empresa líder plenamente responsável pelo núcleo da solução, mitigando riscos de fragmentação técnica e contratual, cujo funcionamento depende de arquitetura única, SLA/ANS unificado e gestão centralizada.



8.9.3. A divisão do objeto entre empresas consorciadas comprometeria a governança da solução, os indicadores de desempenho, a rastreabilidade de incidentes, a segurança e a *accountability*.

9. CONFLITO DE INTERESSES

9.1. O LICITANTE deverá declarar, de forma expressa, a inexistência de conflitos de interesse reais, potenciais ou percebidos que possam comprometer a imparcialidade, a independência ou a objetividade na execução dos serviços contratados.

9.2. O LICITANTE deve evitar qualquer tipo de situação que possa comprometer a integridade do processo ou a neutralidade da prestação dos serviços.

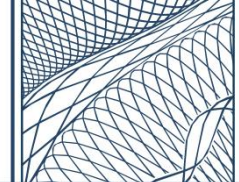
9.3. Caso seja identificado qualquer indício de conflito de interesse durante o processo de seleção ou execução contratual, a CMB poderá desclassificar a proposta ou rescindir o contrato.

10. VIGÊNCIA

10.1. DA VALIDADE DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

10.1.1. A Ata de Registro de Preços terá validade de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, nos termos do **Art. 84 da Lei nº 14.133/2021 e do Art. 22 do Decreto nº 11.462/2023**, desde que comprovada a manutenção da vantajosidade dos preços registrados.

10.1.1.1. Renovação de Quantitativos: Em caso de prorrogação da validade da Ata, poderá haver a renovação do quantitativo máximo originalmente registrado, mediante justificativa da permanência da necessidade da Administração e observada a disponibilidade orçamentária para novas contratações.



10.2.DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.2.1.Os contratos decorrentes desta Ata de Registro de Preços terão **vigência inicial de 12 (doze) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogados por sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no **Art. 71 da Lei nº 13.303/2016**.

10.2.1.1. Natureza do Serviço: A possibilidade de prorrogação fundamenta-se no caráter de **serviço de natureza contínua** da solução de software e suporte, essencial para a manutenção das atividades da CMB.

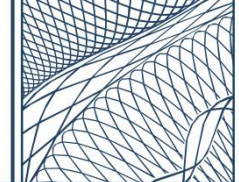
10.2.1.2. Condições de Prorrogação: A prorrogação da vigência contratual ficará condicionada à justificativa de interesse público, à avaliação satisfatória da performance da Contratada e à comprovação da vantajosidade econômica em relação aos preços de mercado.

10.2.2.O término da vigência do Contrato não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade em promover e assegurar a Garantia pelo Serviço prestado, estando sujeita, na hipótese do descumprimento, às penalidades previstas, sem prejuízo de eventuais responsabilidades civil e penal.

10.3.DA RENOVAÇÃO E RECOMPOSIÇÃO DE QUANTITATIVOS NOS CONTRATOS

10.3.1.Por ocasião da prorrogação da vigência dos contratos derivados da Ata de Registro de Preços, nos termos do Art. 71 da Lei nº 13.303/2016, a CMB poderá, a seu exclusivo critério e conforme o interesse público, optar pela renovação da totalidade ou de parte dos quantitativos originalmente contratados para o novo período.

10.3.2.A renovação dos quantitativos no instrumento contratual tem por objetivo assegurar a continuidade da prestação dos serviços essenciais, ficando



dispensada a necessidade de novo abatimento de saldo da Ata de Registro de Preços originária, uma vez que a reserva técnica e orçamentária para aqueles itens já foi operada na contratação inicial.

10.3.3. Caso a prorrogação do contrato ocorra simultaneamente à prorrogação da validade da Ata de Registro de Preços, nos termos do Art. 22, § 2º do Decreto nº 11.462/2023, a renovação dos quantitativos máximos permitidos para novas contratações será automática, desde que comprovada a manutenção da vantagem dos preços registrados frente ao mercado.

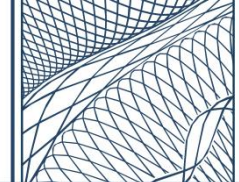
10.4. A celebração do contrato estará condicionada a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo de informações da CMB, bem como de outros documentos que a CMB definir como necessários, sendo a recusa passível de sanções administrativas.

10.5. Com o objetivo de facilitar a fiscalização e o controle da base de licenças de software da CMB, bem como de assegurar o melhor aproveitamento do erário, a cada nova contratação ou renovação decorrente da Ata de Registro de Preços, a CMB poderá, a seu critério, ajustar a data de vigência das respectivas licenças ou subscrições de software para coincidir com o término da vigência da primeira contratação realizada, consolidando-se, sempre que possível, uma data única de vencimento (co-terming), **sem alteração da vigência da Ata de Registro de Preços.**

10.5.1. O eventual ajuste de vigência deverá ser considerado pela CONTRATADA, sendo a cobrança efetuada de forma proporcional ao período efetivamente utilizado (*pro rata die* ou *pro rata temporis*), com pagamento estritamente correspondente aos meses de uso.

11. REAJUSTE

11.1. Para fins de clareza e correta aplicação do regime jurídico do Sistema de Registro de Preços, registra-se que a Ata de Registro de Preços não está sujeita a reajuste de preços, por natureza e por força da legislação aplicável, sendo o reajuste



admitido exclusivamente no âmbito dos contratos dela decorrentes, observado o interregno mínimo legal.

11.2. Os preços são fixos e irrealizáveis durante o prazo de um ano, a ser contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2.1. Dentro do prazo da vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o período de um ano, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

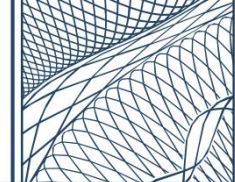
11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CMB pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida.

11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

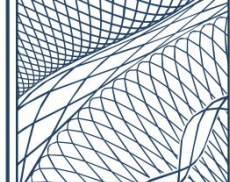
11.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

12. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, ENCERRAMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

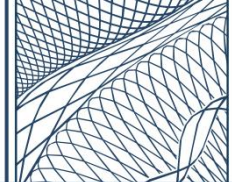


- 12.1. Fica assegurado à CMB o direito de **Reversibilidade e Portabilidade**, devendo a CONTRATADA, ao término do contrato, fornecer todos os dados e informações em formato estruturado e interoperável, sem custos adicionais, conforme diretrizes do Governo Digital.
- 12.2. A CONTRATADA ficará obrigada em participar das atividades de transição contratual e transferir todo o conhecimento necessário na execução dos serviços para a CMB. Sem ônus adicional para a CMB.
- 12.3. A CONTRATADA deve garantir a transferência de todas os dados e informações armazenados na solução utilizada pela CMB em situação de rompimento ou término na vigência do contrato.
- 12.4. A transição final dos serviços refere-se ao processo de encerramento da prestação dos serviços pela CONTRATADA ao final de cada contrato.
- 12.4.1. Na transição final, todo o conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como todas as informações produzidas e utilizadas para a execução serviços deverão ser disponibilizados à CMB, em até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do contrato.
- 12.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente e de forma periódica todas as informações, dados e documentos atualizados e armazenados durante o período contratual em formato e local a ser definido pela CMB.
- 12.5.1. Também deverá disponibilizar toda e qualquer informação sempre que solicitado pela CMB, a qualquer momento, bem como viabilizar a consulta de todas as informações, dados e documentos através da solução CONTRATADA ou outra ferramenta a ser definida pela CMB.
- 12.6. As atividades de transição e encerramento do contrato incluem a entrega e conclusão de todos os serviços, a transferência de conhecimentos, a devolução de



possíveis recursos pertencentes à CMB, inclusive a revogação de acesso remoto ou algo similar, dentre outros itens que a CMB alegar pertinente.

- 12.7. Caso a CONTRATADA se negue ou não coopere ou retenha qualquer tipo de informação solicitado pela CMB, a CONTRATADA estará sujeita a sanções e penalidades, incluindo a possibilidade de quebra de contrato. Ficando a CMB isenta de qualquer pendência.



ANEXO A

TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

CASA DA MOEDA DO BRASIL – CMB e a CONTRATADA, na forma abaixo estabelecida, ajustam o presente Termo de Sigilo e Confidencialidade.

1. Objeto

Estabelecer regras de confidencialidade aplicáveis ao acesso, tratamento, armazenamento, transmissão e uso de informações e dados da CMB aos quais a CONTRATADA venha a ter acesso em razão da execução contratual.

2. Informações Confidenciais

Consideram-se confidenciais todas as informações técnicas, operacionais, comerciais, estratégicas, institucionais ou pessoais, inclusive dados pessoais e sensíveis, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

3. Obrigações da Contratada

Manter absoluto sigilo das informações; utilizá-las exclusivamente para a execução do contrato; impedir acesso não autorizado; adotar controles de segurança da informação; comunicar imediatamente incidentes; e assegurar que seus colaboradores e subcontratados assinem compromissos individuais de confidencialidade.

4. Segurança da Informação

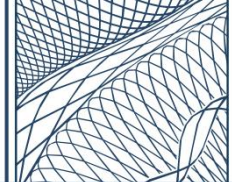
A CONTRATADA deverá adotar boas práticas e padrões reconhecidos de segurança da informação, garantindo confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados.

5. Responsabilidade

O descumprimento deste Termo sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas, civis e penais cabíveis, sem prejuízo da rescisão contratual.

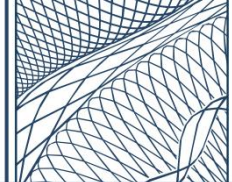
6. Vigência

As obrigações de confidencialidade permanecem vigentes durante a execução do contrato e por, no mínimo, 5 (cinco) anos após o seu encerramento.



7. Foro

Fica eleito o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Rio de Janeiro para dirimir eventuais controvérsias.



ANEXO B

PLANO DE TREINAMENTO

Este Plano de Treinamento apresenta, em nível macro, as atividades de capacitação necessárias para a utilização da Solução SaaS de Plataforma Única e Integrada de Negócios.

1. Introdução à Plataforma

- Visão geral da solução
- Arquitetura integrada
- Perfis de acesso

2. Atendimento Multicanal

- Operação dos canais
- Gestão de chamados
- SLAs e fluxos

3. CRM, Vendas e Pós-Venda

- Gestão de clientes
- Histórico de interações
- Relatórios

4. Marketing e Automação

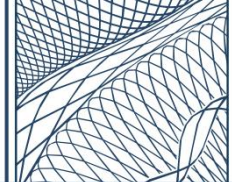
- Campanhas
- Segmentação
- Jornadas automatizadas

5. Administração da Solução

- Parâmetros
- Gestão de usuários
- Integrações

6. BI e Dashboards

- Indicadores
- Análises gerenciais



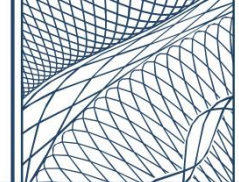
- Exportação de dados

7. Segurança e LGPD

- Boas práticas
- Proteção de dados
- Incidentes

8. Suporte e Sustentação

- Abertura de chamados
- Evolução da solução
- Acompanhamento



ANEXO C

LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA ACEITE

Este checklist será utilizado exclusivamente para fins de aceite das entregas previstas em Ordens de Serviço e no Plano de Implantação e Configuração aprovado, não ampliando, restringindo ou modificando os requisitos mínimos definidos no Termo de Referência.

Este anexo estabelece o checklist oficial de verificação para fins de homologação, aceite e comprovação de aderência das entregas da solução SaaS, conforme a Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.

A avaliação deverá ser conduzida pela Equipe Técnica da CMB, com participação do Gestor e Fiscal do Contrato.

1. Identificação da Entrega Avaliada

☐ Nome da entrega / módulo / serviço:

☐ Número da OS (quando aplicável):

☐ Data da verificação:

☐ Responsáveis pela verificação:

2. Requisitos Mínimos Obrigatórios – Funcionalidades da Solução SaaS

☐ Omnicanalidade ativa (WhatsApp, Chatbot, e-mail, telefone, formulários, redes sociais).

☐ Registro automático de atendimentos independente do canal.

☐ Capacidade mínima de 2.000 a 10.000 atendimentos/dia.

☐ Enfileiramento automático em picos.

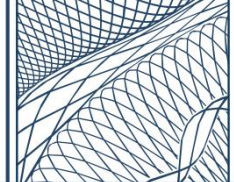
☐ Base de conhecimento integrada.

☐ Capacidades de CRM, relacionamento, comunicação e automação previstas no TR e detalhadas no Plano de Implantação e Configuração aprovado.

☐ Dashboards e relatórios exportáveis (PDF, CSV, planilha).

3. Requisitos de Integração e Interoperabilidade

☐ Integração com ERP TOTVS Protheus ($\geq 12.1.27$).



☐ Integração com canais digitais de mensageria definidos no Plano de Implantação e Configuração.

☐ APIs abertas e documentadas disponíveis.

☐ Transferência de dados sem perdas ou inconsistências.

4. Requisitos de Segurança, Privacidade e LGPD

☐ Criptografia em trânsito e repouso.

☐ Autenticação multifator (MFA).

☐ Single Sign-On (SSO).

☐ Segregação lógica dos dados e ambientes.

☐ Proteção DDoS.

☐ Logs de auditoria completos (IP, ação, usuário, data/hora).

☐ Dados anonimizados em ambientes não-produtivos.

☐ Conformidade total com a LGPD.

5. Requisitos de Disponibilidade e Continuidade

☐ Disponibilidade mínima de 99,9%.

☐ SLA de incidentes (4h emergencial, 24–96h normal).

☐ Monitoramento contínuo.

☐ Backup automático e recuperação testada.

☐ Plano de Continuidade (PCN) aprovado.

6. Usabilidade e Experiência do Usuário

☐ Interface nativa em português do Brasil.

☐ Navegação intuitiva e responsiva.

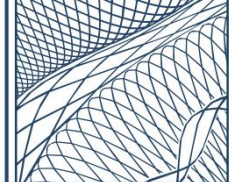
☐ Acessibilidade e usabilidade adequadas.

7. Entregas Operacionais Obrigatórias

Entregas previstas no Plano de Implantação e Configuração e formalizadas em Ordem de Serviço.

☐ Treinamento inicial concluído e aprovado.

☐ Materiais e manuais entregues.



☐ Plano de Implantação e Configuração entregue e validado.

☐ Configurações iniciais completas.

☐ Acessos administrativos habilitados.

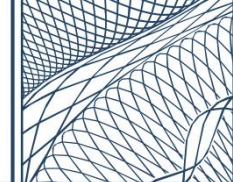
☐ Suporte técnico conforme contrato.

8. Resultado da Verificação

☐ ACEITO (todas as condições atendidas).

☐ ACEITO COM RESSALVAS (ajustes menores apontados).

☐ REJEITADO (não atendimento aos requisitos essenciais)



ANEXO D

TERMO DE GARANTIA

1. OBJETO DA GARANTIA

A presente garantia aplica-se aos serviços e funcionalidades entregues pela CONTRATADA no âmbito do Contrato, abrangendo a solução SaaS, integrações, módulos, parametrizações e demais componentes previstos no Termo de Referência.

2. PRAZO DE GARANTIA

A CONTRATADA garante o pleno funcionamento da solução pelo período mínimo de 6 (seis) meses após o aceite final das entregas, conforme especificado no TR.

3. CONDIÇÕES DE GARANTIA

- Correção de falhas, erros, defeitos e indisponibilidades sem ônus adicional para a CMB.
- Atendimento dentro dos prazos de SLA estabelecidos no TR.
- Atualizações corretivas e de estabilidade incluídas na garantia.

4. SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO EM GARANTIA

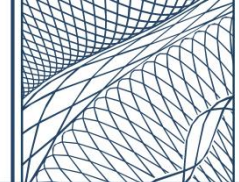
Toda solicitação deverá ser registrada pelo canal oficial disponibilizado pela CONTRATADA, contendo: descrição do problema, data/hora, evidências e impacto.

5. EXCLUSÕES DE GARANTIA

Não se aplicam às hipóteses de mau uso, alterações não autorizadas ou problemas decorrentes de infraestrutura externa não relacionada à solução SaaS.

6. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

A CONTRATADA é integralmente responsável pela solução durante o período de garantia, devendo assegurar continuidade, estabilidade e aderência aos requisitos técnicos.



ANEXO E

ROTEIRO MÍNIMO DE VALIDAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

1. Objetivo

A Prova de Conceito (PoC) tem por finalidade comprovar que a solução ofertada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar atende aos requisitos mínimos estabelecidos no Termo de Referência.

2. Critério de Avaliação

A avaliação será realizada com base na verificação objetiva dos requisitos mínimos constantes neste roteiro. Para cada item avaliado será atribuído resultado: Atende, Atende Parcialmente ou Não Atende.

3. Cenários de Validação

Item 1 – Funcionamento dos Canais Digitais Essenciais

Escopo: Recebimento de mensagens, abertura automática de atendimento, registro da interação, histórico da comunicação e encaminhamento para tratamento.

Critério de Aprovação: Demonstração prática das funcionalidades.

Item 2 – Gestão Básica de Atendimentos e Contatos

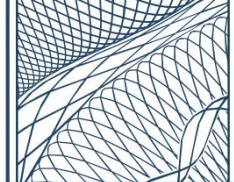
Escopo: Cadastro, consulta e atualização de contatos, abertura e acompanhamento de atendimento e visualização do histórico consolidado do cliente.

Critério de Aprovação: Demonstração prática do fluxo completo.

Item 3 – Integração Simulada com ERP

Escopo: Demonstração por sandbox, mock ou ambiente equivalente evidenciando envio, recebimento, consulta e rastreabilidade de dados.

Critério de Aprovação: Comprovação prática da integração simulada.



Item 4 – Dashboards Gerenciais Básicos

Escopo: Indicadores operacionais, relatórios básicos, filtros de consulta e exportação de dados.

Critério de Aprovação: Apresentação funcional dos recursos analíticos.

Item 5 – Segurança da Informação e LGPD

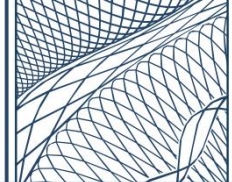
Escopo: Controle de acesso por perfil, autenticação, trilha de auditoria e proteção de dados pessoais.

Critério de Aprovação: Comprovação objetiva dos mecanismos de segurança.

Item 6 – Disponibilidade da Solução

Escopo: Evidências de arquitetura, monitoramento, relatórios ou documentação técnica compatíveis com disponibilidade mínima de 99,9%.

Critério de Aprovação: Comprovação de mecanismos aderentes ao requisito de disponibilidade.



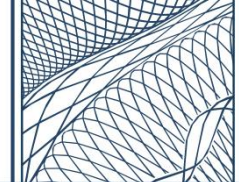
ANEXO II

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

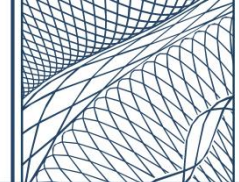
1. Fazer referência à presente licitação, com indicação do seu número de referência, em papel timbrado da licitante e, datada e assinada digitalmente (com certificado digital) pelo representante legal ou por procurador, devidamente identificado com números de CPF e RG, e respectivo cargo na licitante.
2. Não conter emendas, rasuras, entrelinhas e borrões, exceto se os mesmos forem devidamente ressalvados pelo PROPONENTE.
3. Apresentar validade de 60 (sessenta) dias consecutivos, contados a partir da data da abertura da sessão pública do pregão, caso a licitante não coloque a validade em sua proposta, será considerada como aceita a validade de 60 (sessenta) dias consecutivos.
4. Apresentar detalhadamente a descrição, o preço unitário e global dos serviços ofertados, conforme abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	CUSTO UNITÁRIO MÁXIMO (R\$) (A)	QUANTIDADE MÁXIMA (B)	VALOR TOTAL MÁXIMO (R\$) (C) = A x B
1	Serviços de implantação, instalação e configuração da solução	Serviço		1	
2	Solução de Plataforma Única e Integrada de Negócios	Licença		100	
3	Serviço de treinamento e consultoria	Hora		1000	
VALOR TOTAL MÁXIMO (R\$)					

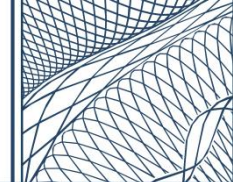
- 4.1. Não serão admitidas, posteriormente, alegações de enganos, erros ou distrações na elaboração das propostas de preços, devendo ser consideradas todas as condições previstas no TR, no edital e em seus anexos.



5. Informar o prazo de entrega dos serviços, conforme Termo de Referência – ANEXO I, parte integrante deste Edital.
6. Declarar que a solução atende integralmente aos requisitos mínimos.
7. Nos preços ofertados já deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos, todas as despesas com embalagem, tributos (federais, estaduais e municipais), transporte, encargos trabalhistas, previdenciários e comerciais e outras despesas de qualquer natureza que se fizerem necessárias ou indispensáveis à perfeita execução do objeto da licitação.
8. No mesmo documento ou à parte, sob as penas da lei, declarar a inexistência de impeditivos à contratação com a CMB, notadamente:
 - 8.1. em relação ao art. 38 da Lei n.º 13.303/2016:
 - 8.1.1. não possui administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja diretor ou empregado da CMB ou de suas subsidiárias;
 - 8.1.2. não está cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CMB;
 - 8.1.3. não foi declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
 - 8.1.4. não possui sócio ou administrador que seja sócio de outra empresa que está suspensa, impedida ou declarada inidônea;
 - 8.1.5. não possui sócio ou administrador que tenha sido sócio ou administrador de outra empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção; e
 - 8.1.6. que não tem, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
 - 8.2. Em relação à Política de Transações com Partes Relacionadas (disponível em <https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/lai/base-juridica/politica-de-transacoes-com-partes-relacionadas.pdf>) declarar se é controlada ou não por:
 - 8.2.1. Superintendente, Diretor ou membro de Órgão previsto no estatuto social da CMB; ou por
 - 8.2.2. por cônjuge, companheiro ou parentes, consanguíneos ou afins, até o 3º grau, de qualquer pessoa referida na alínea (a) acima;



9. Condições de Pagamento: até 30 (trinta) dias consecutivos após apresentação da Nota Fiscal/Fatura.
10. Informações complementares tais como: razão social da licitante; CNPJ; endereço completo (inclusive CEP); telefone/e-mail; número da conta bancária; Banco/Praça; agência (código e nome).
11. A proposta também deverá conter, no mínimo:
 - 11.1. Descrição dos serviços e funcionalidades da solução.
 - 11.2. Descrição da funcionalidade Chatbot.
 - 11.3. Descrição do serviço de integração CRM, indicando todos os dispositivos webservice, APIs e qualquer outro dispositivo que serão disponibilizados para integrar com os serviços do Sistema ERP existente na CMB, para possibilitar a coleta dos dados.
 - 11.4. Descrição das capacitações a serem disponibilizadas, de acordo com o escopo e especificações deste TR.
 - 11.4.1. Cronograma de implantação dos serviços, com as atividades macros, obedecendo a seguinte ordem: Diagnóstico e planejamento; Implementação; Capacitação e treinamento; Acompanhamento inicial.
 - 11.5. A proposta da CONTRATADA deverá contemplar alguns tópicos, incluindo os elementos complementares a seguir, com o objetivo de garantir a clareza, a consistência e a integridade das informações fornecidas:
 - 11.5.1. Resumo Executivo
 - 11.5.1.1. Apresentação de um resumo executivo contendo a visão geral da solução proposta, a abordagem para atendimento das Áreas-Chave de Resultado (*Key Result Areas – KRAs*) e os diferenciais competitivos da CONTRATADA.
 - 11.5.2. Lista de Premissas, Restrições e Riscos
 - 11.5.2.1. Apresentação de uma lista contendo as premissas adotadas, restrições identificadas, dependências externas e riscos associados à proposta técnica e comercial.
 - 11.5.3. Macrocronograma
 - 11.5.3.1. Deverá apresentar as seguintes macroatividades no macrocronograma inicial. Essas atividades representam os



principais marcos do projeto e deverão ser detalhadas sempre que possível com prazos, responsáveis e entregáveis associados:

11.5.3.1.1. Planejamento e diagnóstico inicial

- 11.5.3.1.1.1. Levantamento de informações sobre o ambiente atual.
- 11.5.3.1.1.2. Entendimento dos processos existentes e expectativas da contratante.
- 11.5.3.1.1.3. Definição de escopo detalhado e cronograma executivo.

11.5.3.1.2. Implantação da solução de CRM

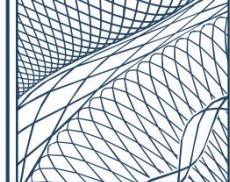
- 11.5.3.1.2.1. Seleção, configuração e customização da ferramenta.
- 11.5.3.1.2.2. Integração com canais de atendimento (e-mail, telefone, WhatsApp, redes sociais).
- 11.5.3.1.2.3. Treinamento da equipe da CMB.

11.5.3.1.3. Estruturação do atendimento ao cliente

- 11.5.3.1.3.1. Definição de fluxos de atendimento e protocolos operacionais.
- 11.5.3.1.3.2. Alocação de equipe (interna ou terceirizada).
- 11.5.3.1.3.3. Implantação de canais e testes operacionais.

11.5.3.1.4. Definição e monitoramento de indicadores (SLAs/KPIs)

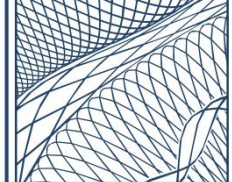
- 11.5.3.1.4.1. Estabelecimento de metas de desempenho.
- 11.5.3.1.4.2. Implantação de dashboards e relatórios.
- 11.5.3.1.4.3. Acompanhamento contínuo e ajustes conforme necessidade.



11.5.3.1.5. Suporte e evolução contínua

- 11.5.3.1.5.1. Atendimento a demandas técnicas e operacionais.
- 11.5.3.1.5.2. Propostas de melhoria contínua.
- 11.5.3.1.5.3. Avaliação periódica dos resultados e satisfação dos clientes.

A análise técnica limitar-se-á à verificação do atendimento aos requisitos mínimos obrigatórios, não havendo atribuição de pontuação técnica, hierarquização ou julgamento diverso do critério de menor preço global.



ANEXO III

MINUTA DE PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: (nome, endereço, razão social, etc...)

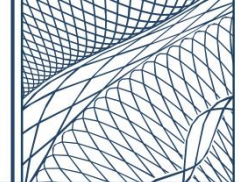
OUTORGADO: (nome e qualificação do representante)

OBJETO: representar a outorgante perante a **CASA DA MOEDA DO BRASIL**

PODERES: apresentar PROPOSTA e DOCUMENTOS após o certame, prestar declaração de que o outorgante está em situação regular perante a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, Seguridade Social e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, bem como de que atende às exigências do Edital quanto à habilitação jurídica e qualificações técnica e econômico-financeira, formular ofertas e lances de preços nas sessões públicas, assinar as respectivas atas, registrar ocorrências, formular impugnações, interpor recursos, retirar Pedidos de Compra, assim como assinar todos e quaisquer documentos indispensáveis ao bom e fiel cumprimento do presente mandato.

LOCAL E DATA

ASSINATURA



ANEXO IV

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

N.º

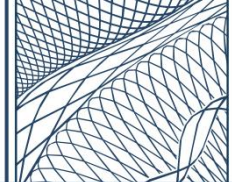
CASA DA MOEDA DO BRASIL - CMB, empresa pública, criada pela Lei nº 5.895, de 19/06/1973, com sede em Brasília(DF), estabelecimento fabril na Rua René Bittencourt nº 371, Distrito Industrial de Santa Cruz, Município do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ sob o nº 34.164.319/0005-06, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, doravante denominada CMB, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma ELETRÔNICA, para REGISTRO DE PREÇOS nº/....., processo administrativo n.º 18750.004935/2024-23 RESOLVE registrar os preços para eventual fornecimento, com indicação das quantidades do item com a pessoa jurídica classificada #####, inscrita no CNPJ sob o nº #####, estabelecida na #####, doravante denominada DETENTORA, neste ato representada pelo(a) seu(sua) ####, Sr ####nome####, ####nacionalidade####, ####estado civil####, portador da cédula de identidade ##### e CPF/MF nº #####, conforme #####, atendendo as condições previstas no edital e às condições constantes desta Ata, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, do Regulamento de licitações e Contratos da CMB e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

- 1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual prestação de serviços especializados na modalidade SaaS, compreendendo uma Solução de Plataforma Única e Integrada de Negócios, incluindo a integração de multicanais para comunicação e atendimento aos clientes, especificado(s) no(s) termos do anexo I do edital de Registro de Preços por Pregão Eletrônico nº/....., que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 2.1. Não será admitida adesão à Ata de Registro de Preços decorrente desta licitação.



3. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

No caso da DETENTORA ser empresa brasileira:

- 3.1. O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

ITEM	CÓDIGO CMB	QUANT.	UN	DESCRIÇÃO	PREÇO POSTO FÁBRICA CMB(R\$)	
					UNIT.	TOTAL
01						
VALOR GLOBAL DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS						

- 3.1.1. O valor global da presente Ata de Registro de preços é de R\$ _____
(_____).

- 3.2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas com embalagem, tributos (federais, estaduais e municipais), transporte, encargos trabalhistas, previdenciários e comerciais e outras despesas de qualquer natureza que se fizerem necessárias ou indispensáveis à perfeita execução do objeto da Ata de Registro de Preços.

4. DO PAGAMENTO

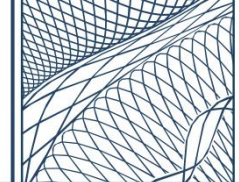
- 4.1. As regras acerca do pagamento são aquelas previstas no Termo de Referência – ANEXO I e na Minuta do Contrato.

5. DA VALIDADE DA ATA

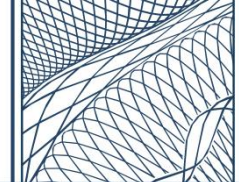
- 5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, e poderá ser prorrogado por igual período, havendo acordo entre as partes e comprovação da vantajosidade dos preços.

6. DA REVISÃO E CANCELAMENTO

- 6.1. A **CMB**, através do Departamento Gestor do Contrato, realizará pesquisa de mercado periodicamente, com a finalidade de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.
- 6.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à CMB promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).



- 6.3. Quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a CMB convocará o(s) fornecedor(es) para negociar(em) a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.
- 6.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.
 - 6.4.1. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.
- 6.5. Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, a CMB poderá:
 - 6.5.1. liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e
 - 6.5.2. convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.
- 6.6. Não havendo êxito nas negociações, a CMB deverá proceder ao cancelamento desta ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.
- 6.7. O registro do fornecedor será cancelado quando:
 - 6.7.1. descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;
 - 6.7.2. não assinar o instrumento de contratação no prazo estabelecido pela CMB, sem justificativa razoável;
 - 6.7.3. não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou
 - 6.7.4. sofrer sanção administrativa cujo efeito torne-o proibido de celebrar contrato administrativo, alcançando a CMB e órgão(s) participante(s), em especial nas hipóteses previstas nos incisos III ou IV do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002.
 - 6.7.5. caracterizada qualquer hipótese de inexecução total ou parcial das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços ou nos pedidos dela decorrentes.
- 6.8. O cancelamento de registros da DETENTORA nas hipóteses previstas nos itens 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4 e 6.7.5 será formalizado por despacho da CMB, assegurado o contraditório e a ampla defesa, conforme § 2º do art. 28 do Decreto n.º 11.462, de 2023.



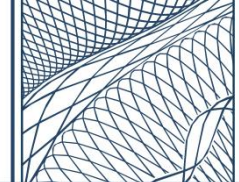
- 6.9. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, devidamente comprovadas e justificadas:
- 6.9.1. por razão de interesse público;
 - 6.9.2. a pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou
 - 6.9.3. na hipótese de insucesso nas negociações em função dos preços registrados terem se tornado superiores aos praticados no mercado.

7. DA ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 7.1. As condições de entrega e critérios de aceitação são aqueles previstos no Anexo I e na minuta de contrato.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CMB

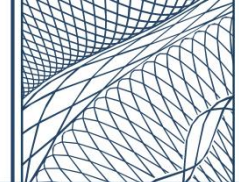
- 8.1. Formalizar a contratação, em caso de necessidade, através de instrumento contratual dentro da validade da Ata de Registro de Preços;
- 8.2. Autorizar o acesso da DETENTORA às suas instalações, quando necessário em função da Ata de Registro de Preços, desde que cumpridas as normas de segurança da CMB;
- 8.3. Fornecer todas as informações ou esclarecimentos e condições necessárias à plena execução do instrumento contratual;
- 8.4. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela DETENTORA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 8.5. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 8.6. Notificar a DETENTORA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 8.7. Efetuar o pagamento à DETENTORA no valor correspondente da prestação de serviços, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 8.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela DETENTORA, quando for o caso;
- 8.9. A CMB não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela DETENTORA com terceiros, ainda que vinculados à execução da presente Ata de Registro de



Preços, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da DETENTORA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA DETENTORA

- 9.1. A **DETENTORA** deve cumprir todas as obrigações constantes na Ata de Registro de Preços, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:
 - 9.1.1. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal da ata de registro de preços, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, no prazo fixado nesta Ata de registro de Preços e e/ou nos seus anexos;
 - 9.1.2. Reparar todos os danos e prejuízos causados à CMB ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor/Fiscal da Ata de Registro de Preços;
 - 9.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CMB autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à DETENTORA, o valor correspondente aos danos sofridos;
 - 9.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
 - 9.1.5. Indicar preposto para representá-la durante a vigência da Ata de Registro de Preços;
 - 9.1.6. Observar e fazer observar, por seus empregados e prepostos, o disposto na legislação aplicável a prestação de serviços;
 - 9.1.7. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na CMB, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
 - 9.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CMB;
 - 9.1.9. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis

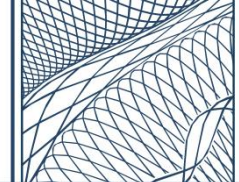


para a realização do objeto da licitação.

- 9.1.10. Comunicar à CMB, 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;
- 9.1.11. Relatar à CMB toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 9.1.12. Manter durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, comprovando-as sempre que solicitado pela CMB;
- 9.1.13. A DETENTORA deverá se responsabilizar pela guarda e sigilo das informações da CMB que vier a ter acesso;
- 9.1.14. A DETENTORA deverá certificar-se da adoção dos procedimentos necessários ao cumprimento da Lei nº 13.709, de 2018;
- 9.1.15. 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;
- 9.1.16. Não poderão beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional a microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadrar em alguma das situações previstas no art. 17, da Lei Complementar nº 123, de 2006, salvo se dedicarem-se exclusivamente às atividades referidas nos §§5º-B a 5º-E do art. 18 desta Lei Complementar, ou as exerçam em conjunto com outras atividades que não tenham sido objeto de vedação no caput deste artigo.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 10.1. Fica vedado neste ato, à DETENTORA, a subcontratação do núcleo essencial do objeto. Será admitida a subcontratação exclusivamente de etapas acessórias, desde que informada na proposta e autorizada pela CMB, permanecendo a responsabilidade integral da CONTRATADA após a contratação.
- 10.2. Admite-se subcontratação de etapas específicas do processo, para esses casos, a subcontratação deverá estar devidamente mencionada e justificada na proposta comercial assim como a CONTRATADA deverá apresentar a documentação de qualificação mencionada neste edital para cada subcontratada.



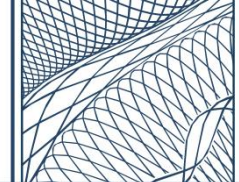
- 10.2.1. A subcontratação será permitida apenas para etapas acessórias, não essenciais ao núcleo da solução, tais como atividades de apoio técnico especializado, treinamentos ou serviços complementares.
- 10.2.2. Qualquer subcontratação deverá ser justificada e apresentada na proposta, com documentação comprobatória, mantendo-se a CONTRATADA integralmente responsável pela execução, qualidade e conformidade de todo o objeto.
- 10.3. Em qualquer hipótese de subcontratação ou de utilização de recursos ou ferramentas de terceiros, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução contratual, pela qualidade dos serviços e por qualquer outro recurso ou característica necessários da subcontratação para a plena prestação dos serviços, bem como responder perante a CMB pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

11. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

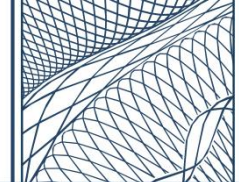
- 11.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da DETENTORA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições da Ata; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da CMB à continuidade do Registro de Preços.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. Comete infração administrativa a DETENTORA que não assinar o contrato durante a vigência desta Ata de Registro de Preços ou algum dos casos previstos na minuta de contrato.
- 12.2. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, a aplicação das seguintes sanções:
 - 12.2.1. advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CMB;
 - 12.2.2. multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da Ata, no caso de inexecução total do objeto;
 - 12.2.2.1. em caso de inexecução parcial, a multa, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;



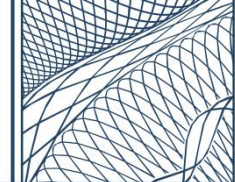
- 12.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Casa da Moeda do Brasil por até 2 (dois) anos;
- 12.3. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente consoante o art. 83 § 2º da Lei 13.303, de 2016.
- 12.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 83, III da Lei nº 13.303, de 2016, a DETENTORA que:
 - 12.4.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - 12.4.2. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - 12.4.3. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CMB em virtude de atos ilícitos praticados.
- 12.5. As sanções de caráter patrimonial observarão o valor limite da ata de registro de preços.
- 12.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à DETENTORA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 13.303, de 2016, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 12.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CMB, observado o princípio da proporcionalidade.
- 12.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 12.9. As multas previstas, quando aplicadas, deverão ser recolhidas na Seção de Tesouraria - SETES da CMB no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação por correio ou outro meio qualquer, que ateste o recebimento.
 - 12.9.1. Caso não haja recolhimento no prazo indicado no subitem acima e o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, quando houver, além da perda desta, responderá a DETENTORA pela diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CMB ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, nos termos dos artigos 82, §§ 2º e 3º e 83, § 1º, da Lei nº 13.303, de 2016.
- 12.10. Quando interposto, o recurso deverá ser entregue assinado digitalmente pelo representante da contratada ou seu procurador devidamente constituído, em até 10 (dez) dias úteis, contrarrecibo, ao Departamento de Contratações (DEGEC), que o



receberá através da Seção de Emissão de Contratos (SEECT) pelo e-mail seect@cmb.gov.br.

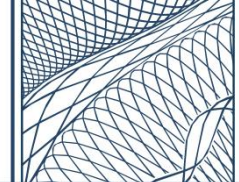
13. DA ANTICORRUPÇÃO, ÉTICA, CONDUTA E INTEGRIDADE

- 13.1. Na execução do presente Contrato é vedado à CMB e à CONTRATADA e a seus empregados, prepostos e gestores: a) prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada; b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente instrumento; c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou e) de qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846, de 2013 e suas alterações, do Decreto nº 11.129, de 2022, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Instrumento.
- 13.2. Além das disposições expressas neste instrumento, as partes pautarão o seu relacionamento na Integridade exigida nas relações público-privadas, rejeitando qualquer tipo de ação que resulte em vantagem indevida para agentes públicos e privados envolvidos, incluindo eventuais fornecedores, terceirizados ou quaisquer pessoas físicas ou jurídicas relacionadas com a cadeia de fornecimento do objeto deste contrato, assumindo pleno conhecimento e cumprimento das seguintes normas e orientações, além de outras eventualmente cabíveis:
- ❖ Lei Federal 13.303, de 2016 – Lei das Estatais;
 - ❖ Lei Federal 12.846, de 2013 – Lei Anticorrupção;
 - ❖ Decreto Federal 11.129, de 2022 - Regulamento da Lei Anticorrupção;
 - ❖ Quando se tratar de Contratada Brasileira - Guia “Programa de Integridade – Diretrizes para Empresas Privadas” da Controladoria Geral da União (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/programa-de-integridade-diretrizes-para-empresas-privadas.pdf>)
 - ❖ Quando se tratar de Contratada Estrangeira, – Integrity Program – Guidelines for Legal Entities (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/integrity-program.pdf>)



- ❖ Código de Ética, Conduta e Integridade da Casa da Moeda do Brasil: (<https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/pcmb/a-empresa/etica/codigo-de-etica/codigo-de-etica-cmb.pdf>)
- ❖ Programa de Integridade da Casa da Moeda do Brasil: (<https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/pcmb/transparencia/acesso-a-informacao/institucional/cartilha-programa-integridade.pdf>).

- 13.3. Caso possua Programa de Integridade implementado, ainda que pautado em legislação estrangeira, a CONTRATADA o fornecerá para conhecimento da CMB.
- 13.4. A CONTRATADA concorda em submeter-se a ações de diligência promovidas pelas áreas de contratações e governança da CMB relativas ao cumprimento das normas e orientações acima relacionadas, colaborando com informações e documentos que sejam solicitados, voltados para o cumprimento do programa de integridade da CMB, resguardados os sigilos financeiros, empresariais e industriais que não se relacionem com o objeto do Contrato.
- 13.5. A CONTRATADA ou qualquer um de seus colaboradores denunciará à Ouvidoria da CMB, inclusive mediante os meios de proteção e preservação de identidade cabíveis, quaisquer condutas inadequadas - consumadas, tentadas ou propostas - relativas a vantagens ilícitas, fraudes ou qualquer prática de corrupção concernente ao relacionamento entre as partes deste contrato.
 - 13.5.1. Reclamações e denúncias relativas a irregularidades ou ao descumprimento pela CMB de suas normas internas ou da legislação vigente durante a condução deste CONTRATO poderão ser apresentadas à Ouvidoria da CMB, por meio eletrônico (no endereço eletrônico www.casadamoeda.gov.br ou por meio de correio eletrônico ouvidoria@cmb.gov.br), por meio postal endereçado à Ouvidoria CMB na Rua René Bittencourt n° 371, Distrito Industrial de Santa Cruz, Rio de Janeiro/RJ ou pelo telefone (21) 2184-2969.
- 13.6. A CONTRATADA informará à CMB, com o detalhamento cabível, qualquer procedimento de responsabilização em decorrência de supostos atos de corrupção, no Brasil ou no exterior, que eventualmente venha a ser submetida em decorrência de legislação nacional ou estrangeira.
- 13.7. Casos de quebra de sigilo contratual ou qualquer outra hipótese de quebra de contrato, serão passíveis de indenização;
- 13.8. A transgressão a qualquer das disposições relativas ao cumprimento de normas e orientações de Integridade neste contrato e na respectiva legislação serão objeto de Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, a ser instaurado pela CMB ou



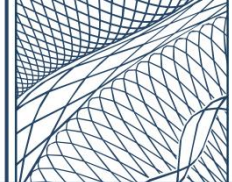
pela Controladoria-Geral da União – CGU, sem prejuízo das responsabilizações civis, penais e administrativas das pessoas físicas envolvidas em tais atos, bem como pela possibilidade de resolução contratual por responsabilidade do contratado.

14. DA VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

- 14.1. Nos termos do art. 7º do Decreto Federal nº 7.203, de 2010, fica vedada, para prestar serviços na CMB, a contratação de cônjuge, companheiro ou de parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau de servidor ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, do quadro de pessoal da CMB.

15. DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 15.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da CMB e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no contrato.
- 15.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços.
- 15.3. A ata de Registro de Preços não obriga a CMB a firmar contratações nas quantidades estimadas, podendo ocorrer licitações específicas para aquisição dos itens objeto deste registro de preços, obedecida a legislação pertinente, sendo assegurada ao detentor do registro a preferência de fornecimento, em igualdade de condições.
- 15.4. Será incluído nesta Ata de Registro de Preços, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência de classificação do certame, e dos licitantes que mantiverem sua proposta original, nos termos do art. 18, inc. II, do Decreto 11.462, de 2023.
- 15.5. No caso de adjudicação por preço global de lote/grupo de itens, só será admitida a contratação dos itens nas seguintes hipóteses.
- 15.5.1. contratação da totalidade dos itens de grupo, respeitadas as proporções de quantitativos definidos no certame; ou
 - 15.5.2. contratação de item isolado para o qual o preço unitário adjudicado ao vencedor seja o menor preço válido ofertado para o mesmo item na fase de lances.
- 15.6. Os casos omissos serão decididos pela CMB, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303, de 2016, do Decreto nº 11.462, de 2023, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.



15.7. Incumbirá à CMB providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União.

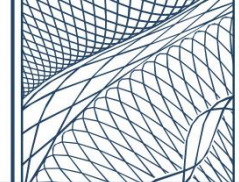
E, por estarem justos e acordados, firmam a presente Ata de Registro de Preços em 1 (uma) via eletrônica, a qual, depois de lida, também é assinada eletronicamente para produzir seus jurídicos e legais efeitos, pelos representantes das partes, **CMB** e **DETENTORA**:

CASA DA MOEDA DO BRASIL - CMB

Presidente	Diretor

DETENTORA

--	--



ANEXO V

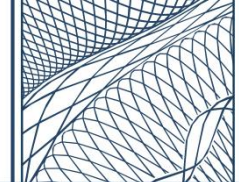
MINUTA DO CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE COMPRA Nº- _____ QUE OBJETIVA A CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS NA MODALIDADE SAAS, COMPREENDENDO UMA SOLUÇÃO DE PLATAFORMA ÚNICA E INTEGRADA DE NEGÓCIOS, INCLUINDO A INTEGRAÇÃO DE MULTICANAIS PARA COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AOS CLIENTES, QUE ENTRE SI FAZEM A **CASA DA MOEDA DO BRASIL - CMB** E A #####.

CASA DA MOEDA DO BRASIL - CMB, empresa pública, criada pela Lei nº 5.895, de 19/06/1973, com sede em Brasília (DF), estabelecimento fabril na Rua René Bittencourt nº 371, Distrito Industrial de Santa Cruz, Município do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ nº 34.164.319/0005-06, neste ato representada conforme seu Estatuto Social, doravante denominada **CMB** e ####, estabelecida na (ENDEREÇO), e-mail #####@#####, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo seu (CARGO), Sr. (NOME), (qualificação do(s) representante(s) da **CONTRATADA**), tendo em vista o que consta no Processo nº 18750.004935/2024-23 e, em observância às disposições da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e Regulamento de Licitações e Contratos da CMB resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, derivado do pregão eletrônico nº #####, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de prestação de serviços especializados na modalidade SaaS, compreendendo uma Solução de Plataforma Única e Integrada de Negócios, incluindo a integração de multicanais para comunicação e atendimento aos clientes, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de



Referência – ANEXO I, parte integrante deste Contrato, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.1.1. Havendo conflito entre os termos dispostos neste Contrato e as condições constantes na Proposta Comercial prevalecerá o disposto neste Contrato.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, até o limite previsto no art. 71 da Lei nº 13.303/2016, mediante acordo entre as partes.

2.1.1. O prazo de vigência poderá ser prorrogado, mediante justificativas, na hipótese de sobrevirem situações que impeçam ou prejudiquem a regular execução.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E VALOR GLOBAL

3.1. O valor global estimado do presente Termo de Contrato é de R\$ _____ (_____), conforme abaixo:

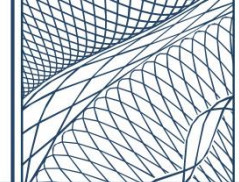
ITEM	CÓDIGO CMB	QUANT.	UN	DESCRIÇÃO	PREÇO POSTO FÁBRICA CMB(R\$)	
					UNIT.	TOTAL
VALOR GLOBAL DO CONTRATO						

3.2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas com embalagem, tributos (federais, estaduais e municipais), transporte, encargos trabalhistas, previdenciários e comerciais e outras despesas de qualquer natureza que se fizerem necessárias ou indispensáveis à perfeita execução do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimado, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO

4.1. O pagamento será efetuado, mensalmente, pela CMB no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento



do material entregue, através de transferência bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

4.2. Ocorrendo eventuais atrasos de pagamento, provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, 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 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX / 100) / 365$$

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de atualização financeira;

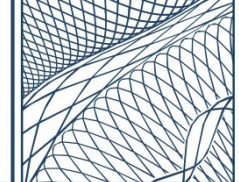
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

- 4.3. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo empregado competente na nota fiscal apresentada.
- 4.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CMB.
- 4.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a transferência bancária para pagamento.
- 4.6. Antes do pagamento o gestor ou requisitante verificará a manutenção das condições de habilitação. Acaso existente irregularidade será concedido o prazo máximo de 05 (cinco) dias para a regularização ou apresentação da justificativa da impossibilidade de fazê-lo. Não havendo regularização ou sendo a justificativa considerada improcedente, a CMB deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, 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.



4.7. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente.

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

4.8.1. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, com as alterações da Lei Complementar nº 147, de 2014, 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.

4.9. Além de outras hipóteses previstas em lei ou no Contrato, a CMB poderá descontar, do montante expresso no documento fiscal ou equivalente legal, os valores referentes a multas e indenizações apuradas em processo administrativo, bem como qualquer obrigação que decorra do descumprimento da legislação pela CONTRATADA.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1. O recurso orçamentário destinado à cobertura da presente contratação será extraído do orçamento da CMB aprovado para o exercício de, especificamente da rubrica “.....”.

5.2. No orçamento seguinte a **CMB** consignará os recursos necessários aos pagamentos previstos.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

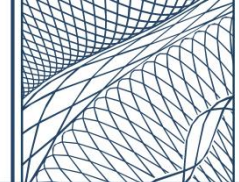
6.1. Desde que atendidos os requisitos básicos de qualidade e prazos estabelecidos no ANEXO I – Termo de Referência deste Contrato, os preços contratados poderão ser reajustados, com periodicidade anual, sendo o primeiro a contar de xx/xx/xxxx, data limite de apresentação da proposta, e os seguintes, do fato gerador anterior, com base em 90% (noventa por cento) da variação anual do IPCA (calculado e divulgado pelo IBGE), com base na seguinte fórmula:

$$PCr = PCb \times \{ 1 + [(((Vi-IPCA^{(n+11)}) / (Vi-IPCA^{(n-1)})) - 1) \times 0,9] \}, \text{ onde:}$$

PCr = Preço Contratual reajustado;

PCb = Preço Contratual base;

$Vi-IPCA^{(n+11)}$ = Valor do nº Índice do IPCA do 11º (décimo primeiro) mês seguinte ao mês base Da data limite de apresentação da proposta;



$Vi-IPCA^{(n-1)}$ = Valor do nº Índice do IPCA do mês imediatamente anterior ao mês base da data limite de apresentação da proposta;

6.2. Compete a CONTRATADA apresentar o demonstrativo de cálculo referente ao pleito de reajuste anual de preços, destinada à CMB, conforme condições estabelecidas no caput desta cláusula.

6.3. O demonstrativo de cálculo referenciado no subitem anterior será encaminhado formalmente pela CONTRATADA ao Gestor do CONTRATO, mediante correspondência com confirmação de recebimento, que providenciará a verificação prévia e emitirá manifestação quanto à conformidade ou não da Contratada no atendimento aos requisitos básicos de qualidade e prazos estabelecidos no ANEXO I – Termo de Referência, deste Contrato, que deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de apresentação e protocolo de recebimento da correspondência da Contratada na CMB;

6.4. Após manifestação prévia do Gestor do CONTRATO, este encaminhará imediatamente o pleito da CONTRATADA ao órgão financeiro da CMB responsável pela análise de cláusulas contratuais de reajuste de preços, que efetuará análise e emissão de pronunciamento técnico em 5 (cinco) dias úteis a contar da data de recebimento, pelo órgão financeiro, da correspondência da Contratada contendo anexa a manifestação do Gestor do Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

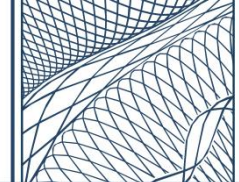
7.1. A CONTRATADA, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor de R\$.....(.....), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do total Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Contrato, conforme disposto no art. 70 da Lei nº 13.303, de 2016, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da CMB;

7.1.2 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

7.1.3 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CMB a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

7.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual;

7.3. Em caso de necessidade de apresentação da garantia, caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:



7.3.1. caução em dinheiro;

7.3.2. seguro-garantia;

7.3.3. fiança bancária.

7.4. Optando pela modalidade fiança bancária, o instrumento de Fiança deverá prever a renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil.

7.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

7.3.1 Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

7.3.2 Prejuízos causados à CMB ou a terceiro, independentemente de comprovação de culpa ou dolo, durante a execução do contrato;

7.3.3 As multas moratórias e punitivas aplicadas pela CMB à CONTRATADA;

7.3.4 Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.

7.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior;

7.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CMB, no Banco do Brasil – Agência 3309-X - Conta Corrente 85001-2- código identificador CPF/CNPJ da contratada, informando à **Seção de Tesouraria - SETES** e será restituída com atualização monetária de acordo com a legislação aplicável;

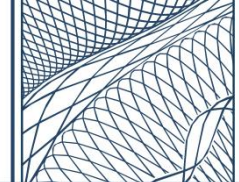
7.8. Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência do Contrato, utilização total ou parcial da garantia pagamento de qualquer obrigação ou em situações outras que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, a CONTRATADA deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo a ser determinado pela CMB, não inferior a 05 (cinco) dias úteis, ou pactuado em aditivo ou em apostilamento, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.

7.9. A CMB não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

7.8.1 Caso fortuito ou força maior;

7.8.2 Descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela CMB;

7.8.3 Atos ilícitos dolosos praticados por empregados da CMB.



7.10. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta cláusula;

7.11. Será considerada extinta a garantia:

7.11.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CMB, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

8. CLÁUSULA OITAVA – DO REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. Os serviços serão prestados sob regime de execução de empreitada por preço unitário.

8.2. Em cumprimento ao art. 40, VII c/c 69 da Lei nº 13.303, de 2016, o Superintendente do Departamento Comercial – DECOM da CMB designará representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando no processo de acompanhamento todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

9. CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CMB

9.1. Autorizar o acesso da CONTRATADA às suas instalações, quando necessário em função do Contrato, desde que cumpridas as normas de segurança da CMB.

9.2. Fornecer todas as informações ou esclarecimentos e condições necessárias à plena execução do instrumento contratual.

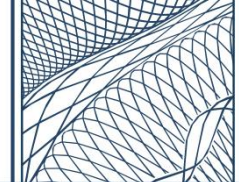
9.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.4. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por comissão ou empregado especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

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

9.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no presente Contrato e seus anexos;

9.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, quando for o caso.



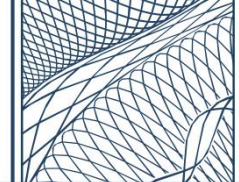
9.8. Avaliar periodicamente a execução do contrato quanto a dados, materiais, documentos e informações de natureza sigilosa e exigir a assinatura de Termo de Confidencialidade do representante legal e dos profissionais envolvidos na execução sempre que estes tenham ou passem a ter acesso a informações sigilosas.

9.9. A CMB não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Contrato, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

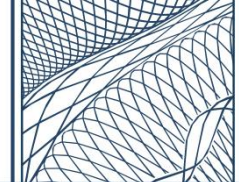
- 10.1.1 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados, no prazo fixado neste Contrato e e/ou nos seus anexos;
- 10.1.2 Reparar todos os danos e prejuízos causados à CMB ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor/Fiscal do Contrato;
- 10.1.3 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);
- 10.1.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.1.5 Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.
- 10.1.6 Indicar preposto para representá-la durante a vigência do Contrato;
- 10.1.7 Observar e fazer observar, por seus empregados e prepostos, o disposto na legislação aplicável a prestação de serviços;
- 10.1.8 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;



- 10.1.9 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 10.1.10 Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 10.1.11 Manter, durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, comprovando-as sempre que solicitado pela CMB;
- 10.1.12 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela guarda e sigilo das informações da CMB que vier a ter acesso.
- 10.1.13 A CONTRATADA deverá certificar-se da adoção dos procedimentos necessários ao cumprimento da Lei nº 13.709/2018;
- 10.1.14 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; e
- 10.1.15 Não poderão beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional a microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadrar em alguma das situações previstas no art. 17, da Lei Complementar nº 123/06, salvo se dedicarem-se exclusivamente às atividades referidas nos §§5º-B a 5º-E do art. 18 desta Lei Complementar, ou as exerçam em conjunto com outras atividades que não tenham sido objeto de vedação no caput daquele artigo.
- 10.1.16 A CONTRATADA, no prazo de 90 dias do início da vigência contratual, se compromete a adotar medidas eficazes, conforme suas políticas internas, para promover a equidade na ocupação das vagas, buscando, sempre que possível, a distribuição equilibrada entre homens e mulheres, bem como entre pessoas de diferentes raças e etnias.
- 10.1.17 Adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO

- 11.1. Fica vedada neste ato a subcontratação do núcleo essencial do objeto. Será admitida a subcontratação exclusivamente de etapas acessórias, desde que informada na proposta



e autorizada pela CMB, permanecendo a responsabilidade integral da CONTRATADA após a contratação.

11.2. Admite-se subcontratação de etapas específicas do processo, para esses casos, a subcontratação deverá estar devidamente mencionada e justificada na proposta comercial assim como a CONTRATADA deverá apresentar a documentação de qualificação mencionada neste edital para cada subcontratada.

11.2.1. A subcontratação será permitida apenas para etapas acessórias, não essenciais ao núcleo da solução, tais como atividades de apoio técnico especializado, treinamentos ou serviços complementares.

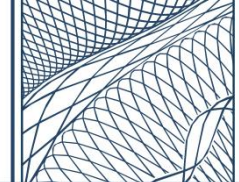
11.2.2. Qualquer subcontratação deverá ser justificada e apresentada na proposta, com documentação comprobatória, mantendo-se a CONTRATADA integralmente responsável pela execução, qualidade e conformidade de todo o objeto.

11.3 Em qualquer hipótese de subcontratação ou de utilização de recursos ou ferramentas de terceiros, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução contratual, pela qualidade dos serviços e por qualquer outro recurso ou característica necessários da subcontratação para a plena prestação dos serviços, bem como responder perante a CMB pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ANTICORRUPÇÃO, ÉTICA, CONDUTA E INTEGRIDADE

12.1. Na execução do presente Contrato é vedado à CMB e à CONTRATADA e a seus empregados, prepostos e gestores: a) prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada; b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente instrumento; c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou e) de qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 e suas alterações, do Decreto nº 11.129/2022, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

12.1.1 Além das disposições expressas neste contato, as partes pautarão o seu relacionamento na Integridade exigida nas relações público-privadas,



rejeitando qualquer tipo de ação que resulte em vantagem indevida para agentes públicos e privados envolvidos, incluindo eventuais fornecedores, terceirizados ou quaisquer pessoas físicas ou jurídicas relacionadas com a cadeia de fornecimento do objeto deste contrato, assumindo pleno conhecimento e cumprimento das seguintes normas e orientações, além de outras eventualmente cabíveis:

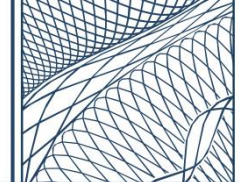
- ❖ Lei Federal 13.303/2016 – Lei das Estatais;
- ❖ Lei Federal 12.846/2013 – Lei Anticorrupção;
- ❖ Decreto Federal 11.129/2022 - Regulamento da Lei Anticorrupção;
- ❖ Guia “Programa de Integridade – Diretrizes para Empresas Privadas” da Controladoria Geral da União (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/programa-de-integridade-diretrizes-para-empresas-privadas.pdf>)
- ❖ Código de Ética, Conduta e Integridade da Casa da Moeda do Brasil: (<https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/pcmb/a-empresa/etica/codigo-de-etica/codigo-de-etica-cmb.pdf>)
- ❖ Programa de Integridade da Casa da Moeda do Brasil: (<https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/pcmb/transparencia/aceso-a-informacao/institucional/cartilha-programa-integridade.pdf>).

12.2 Caso possua Programa de Integridade implementado, ainda que pautado em legislação estrangeira, a CONTRATADA o fornecerá para conhecimento da CMB.

12.3 A CONTRATADA concorda em submeter-se a ações de diligência promovidas pelas áreas de contratações e governança da CMB relativas ao cumprimento das normas e orientações acima relacionadas, colaborando com informações e documentos que sejam solicitados, voltados para o cumprimento do programa de integridade da CMB, resguardados os sigilos financeiros, empresariais e industriais que não se relacionem com o objeto do Contrato.

12.4 A CONTRATADA ou qualquer um de seus colaboradores denunciará à Ouvidoria da CMB, inclusive mediante os meios de proteção e preservação de identidade cabíveis, quaisquer condutas inadequadas - consumadas, tentadas ou propostas - relativas a vantagens ilícitas, fraudes ou qualquer prática de corrupção concernente ao relacionamento entre as partes deste contrato.

12.4.1 Reclamações e denúncias relativas a irregularidades ou ao descumprimento pela CMB de suas normas internas ou da legislação vigente durante a



condução deste CONTRATO poderão ser apresentadas à Ouvidoria da CMB, por meio eletrônico (no endereço eletrônico www.casadamoeda.gov.br ou por meio de correio eletrônico ouvidoria@cmb.gov.br), por meio postal endereçado à Ouvidoria CMB na Rua René Bittencourt n° 371, Distrito Industrial de Santa Cruz, Rio de Janeiro/RJ ou pelo telefone (21) 2184-2969.

12.4.2 A CONTRATADA informará à CMB, com o detalhamento cabível, qualquer procedimento de responsabilização em decorrência de supostos atos de corrupção, no Brasil ou no exterior, que eventualmente venha a ser submetida em decorrência de legislação nacional ou estrangeira.

12.4.3 Casos de quebra de sigilo contratual ou qualquer outra hipótese de quebra de contrato, serão passíveis de indenização;

12.4.4 A transgressão a qualquer das disposições relativas ao cumprimento de normas e orientações de Integridade neste contrato e na respectiva legislação serão objeto de Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, a ser instaurado pela CMB ou pela Controladoria-Geral da União – CGU, sem prejuízo das responsabilizações civis, penais e administrativas das pessoas físicas envolvidas em tais atos, bem como pela possibilidade de resolução contratual por responsabilidade do contratado.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

13.1 Nos termos do art. 7º do Decreto 7.203 de 2010, fica vedada, para prestar serviços na CMB, a contratação de cônjuge, companheiro ou de parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até terceiro grau de servidor ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, do quadro de pessoal da Contratante.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 Comete infração administrativa, a CONTRATADA que:

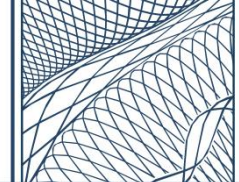
14.1.1 inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

14.1.2 ensejar o retardamento da execução do objeto;

14.1.3 falhar ou fraudar na execução do Contrato;

14.1.4 comportar-se de modo inidôneo;

14.1.5 cometer fraude fiscal;



14.2 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

14.2.1 advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CMB;

14.2.2 multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite do valor total do contrato;

14.2.3 multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total do objeto;

14.2.4 em caso de inexecução parcial, a multa, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

14.2.5 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Casa da Moeda do Brasil por até 2 (dois) anos;

14.3 As penalidades de advertência e de suspensão temporária poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.

14.4 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 83, III da Lei nº 13.303, de 2016, a CONTRATADA que:

14.4.1 tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

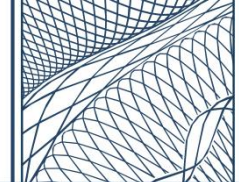
14.4.2 tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

14.4.3 demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CMB em virtude de atos ilícitos praticados.

14.5 As sanções de caráter patrimonial observarão o valor limite do contrato.

14.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, conforme § 2º do art. 82 e § 2º do art. 83 da Lei n.º 13.303, de 2016.

14.6.1 O e-mail indicado na qualificação deste contrato é meio hábil e suficiente para envio de todas as comunicações e notificações, inclusive de natureza administrativa-sancionatória, com início da contagem do prazo para apresentação de defesa prévia a partir do envio comprovado ao endereço eletrônico indicado, presumindo-se a ciência imediata, ainda que não efetivada a leitura. Eventual alteração do e-mail deverá ser comunicada por escrito à outra parte com antecedência mínima de 5 dias, sob pena de



prevalecerem os efeitos desta cláusula quanto ao endereço anteriormente declarado.

14.7 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CMB, observado o princípio da proporcionalidade.

14.8 Sem prejuízo da aplicação de penalidades, a CONTRATADA é responsável pelos danos causados à Administração ou a terceiros na forma disposta no artigo 76 da Lei 13.303, de 2016, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

14.9 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

14.10 As multas previstas, quando aplicadas, deverão ser recolhidas na Seção de Tesouraria - SETES da CMB no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação por correio ou outro meio qualquer, que ateste o recebimento.

14.10.1 Caso não haja recolhimento no prazo indicado no subitem acima e o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CMB ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, nos termos dos artigos 82, §§ 2º e 3º e 83, § 1º, da Lei nº 13.303, de 2016.

14.11 Quando interposto, o recurso deverá ser entregue assinado digitalmente pelo representante da contratada ou seu procurador devidamente constituído, em até 10 (dez) dias úteis, contrarrecibo, ao Departamento de Contratações (DEGEC), que o receberá através da Seção de Emissão de Contratos (SEECT) pelo e-mail seect@cmb.gov.br.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

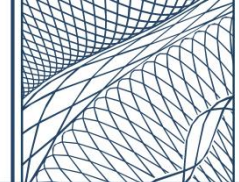
15.1 O presente Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, bem como nos demais casos legais.

15.2 Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas, a CMB poderá rescindir o contrato na hipótese prevista no artigo 82, § 1º da Lei nº 13.303, de 2016, e na hipótese de inexecução total ou parcial do objeto.

15.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório e ampla defesa.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS VEDAÇÕES

16.1 É vedado à CONTRATADA:



16.1.1 transferir, ceder, negociar, utilizar em qualquer hipótese como garantia ou instrumento de fiança ou caução, seja comercial ou bancária, bem como transacionar com terceiros de qualquer personalidade jurídica, as obrigações, responsabilidades e demais **CLÁUSULAS** estabelecidas no presente Contrato, sem a competente, expressa e formal anuência da **CMB**.

16.1.2 interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da **CMB**, salvo nos casos previstos em lei.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS ALTERAÇÕES

17.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei nº 13.303, de 2016.

17.2 A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

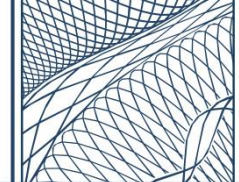
18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO MEIO AMBIENTE

18.1 A CONTRATADA deverá apresentar sua respectiva licença ambiental de operação compatível com a(s) atividade(s) solicitada(s) no edital, conforme o disposto no inciso III, artigo 8º da Resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) Nº 237, de 19 de dezembro de 1997;

18.2 A construção, instalação, ampliação e funcionamento de estabelecimentos utilizadores e atividades utilizadoras de recursos ambientais, efetiva ou potencialmente poluidores ou capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental dependerão de prévio licenciamento ambiental, conforme artigo 10º da Lei Federal nº 6.938, de 31 de agosto de 1981;

18.3 Considera-se licenciamento ambiental o procedimento administrativo destinado a licenciar atividades ou empreendimentos que se utilizem de recursos ambientais, efetiva ou potencialmente poluidores ou capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental;

18.4 Cabe aos órgãos ambientais competentes (Órgãos Federal, Estadual ou Municipal) a definição das atividades descritas ou dos empreendimentos descritos no item acima, conforme incisos XIV dos artigos 7º, 8º e 9º da Lei Complementar nº 140, de 08 de dezembro de 2011;



18.5 Será obrigatória a apresentação das demais Certidões, Autorizações e Licenças previstas na legislação ambiental, que tenham a função de substituir a Licença de Operação, as quais deverão ter sido emitidas pelos órgãos ambientais competentes, conforme artigos 9º e 12 da Resolução CONAMA nº 237/1997;

18.6 A CONTRATADA que, conforme Legislações Ambientais Federal, Estadual e Municipal do local onde se encontra instalada, for enquadrada como isenta de licenciamento ambiental para as atividades realizadas pela empresa, deverá apresentar o(s) documento(s) emitido(s) pelo(s) órgão(s) ambiental(is) competentes(s) para comprovação de tal isenção.

18.7 Caberá à CMB realizar diligências para dirimir eventuais dúvidas.

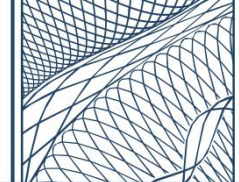
19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES E DA PROTEÇÃO A DADOS PESSOAIS

19.1 Caso a CONTRATADA venha a ter acesso a dados, materiais, documentos e informações de natureza sigilosa, direta ou indiretamente, em decorrência da execução do objeto contratual, deverá manter o sigilo dos mesmos, bem como orientar os profissionais envolvidos a cumprir esta obrigação, respeitando-se as diretrizes contidas nos normativos da CMB que orientam este assunto, em especial a POL-GOV.001 - Política de Proteção de Dados Pessoais (<https://www.casamoceda.gov.br/arquivos/lai/base-juridica/politica-de-protecao-de-dados-pessoais-e-divulgacao-de-informacoes.pdf>), além da observância dos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

19.1.1 Sempre que solicitado pelo Gestor do Contrato, a CONTRATADA deverá providenciar a assinatura, por seu representante legal e pelos profissionais que tiverem acesso a informações sigilosas, dos Termos de Confidencialidade a serem disponibilizados pela CMB.

19.2 As PARTES devem estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709, de 2018), assumindo toda e qualquer responsabilidade por violação à legislação de proteção de dados e privacidade nos tratamentos que eventualmente realizarem, diretamente ou por intermédio de outrem.

19.2.1 A CONTRATADA está ciente de que a CMB, em virtude da natureza de suas atividades, adota controles rígidos para acesso físico às suas unidades industriais, abrangendo o tratamento de dados pessoais para verificações prévias e registros de acesso, inclusive mediante câmeras, e, se necessário, inspeção de cargas e pertences pessoais.



19.3 A CMB atuará como controladora e a CONTRATADA atuará como operadora nos tratamentos dos dados pessoais para a execução do presente Contrato, para os fins da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709, de 2018).

19.4 A CONTRATADA observará as instruções e os limites estabelecidos pela CMB para o tratamento dos dados pessoais e demais informações sigilosas, bem como os requisitos e vedações estabelecidos pela LGPD e pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

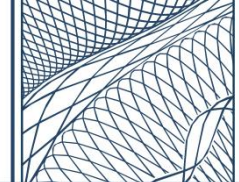
19.5 Os tratamentos dos dados pessoais e demais informações sigilosas realizados pela CONTRATADA em nome da CMB observarão finalidades legítimas, explícitas e específicas, estritamente relacionadas com a execução do objeto previsto na Cláusula Primeira – Objeto.

19.6 O disposto no item 19.3 não exclui a possibilidade de a CONTRATADA atuar também como controladora em tratamentos necessários ao cumprimento da Cláusula Primeira – Objeto, desde que possua fundamento jurídico para o tratamento, na forma da LGPD e demais normas aplicáveis, hipótese em que será única e exclusivamente responsável pelos tratamentos que realizar.

19.7 A CONTRATADA somente poderá compartilhar, conceder acesso, ou realizar qualquer outro tratamento de dados pessoais e demais informações sigilosas para as finalidades estritamente necessárias à execução do Contrato, ressalvada a hipótese de cumprimento de ordem de autoridade judicial ou administrativa, caso em que a CMB deverá ser informada do compartilhamento dos dados pessoais no prazo de 24 horas a contar do recebimento da ordem pela CONTRATADA.

19.8 A CONTRATADA é responsável pelo uso indevido que seus empregados ou prestadores de serviços fizerem dos dados pessoais e demais informações sigilosas, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados e informações.

19.9 As PARTES deverão adotar medidas de segurança técnicas, jurídicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais e demais informações sigilosas de acessos não autorizados ou de qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, considerados a natureza das informações tratadas, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, observando-se os padrões definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e o disposto na legislação de proteção de dados e privacidade aplicáveis, sem prejuízo das obrigações relacionadas à segurança da informação e ao dever de sigilo aplicáveis às PARTES em decorrência deste Contrato.



19.10 Quaisquer incidentes de segurança, incluídos, mas não limitados aos ataques por hackers, ou invasões de qualquer natureza, ou vulnerabilidades técnicas, que exponham ou tenham o potencial de expor dados pessoais e demais informações sigilosas tratados em decorrência do presente Contrato, deverão ser imediatamente comunicados por escrito pela CONTRATADA à CMB, mesmo que se trate de meros indícios. A CONTRATADA deverá guardar todos os registros (inclusive logs, metadados e outras evidências dos incidentes), informar as providências adotadas e os dados pessoais e demais informações sigilosas eventualmente afetados, bem como prestar toda a colaboração e documentação necessária a qualquer investigação ou auditoria que venha a ser realizada.

19.11 A CMB será responsável por atender diretamente às solicitações dos titulares dos dados dos quais seja controladora, e a CONTRATADA auxiliará a CMB, caso necessário, a atender essas solicitações.

19.12 A CONTRATADA está ciente de que a CMB, em virtude da natureza de suas atividades, adota controles rígidos para acesso físico às suas unidades industriais, abrangendo o tratamento de dados pessoais para verificações prévias e registros de acesso, inclusive mediante câmeras, e, se necessário, inspeção de cargas e pertences pessoais.

19.13 A CONTRATADA deverá cessar o tratamento de dados pessoais e demais informações sigilosas realizado com base no presente Contrato imediatamente após o término contratual e, a critério exclusivo da CMB, apagar, destruir ou devolver os dados que tiver obtido, ressalvados os casos em que a manutenção decorra de obrigação legal ou regulatória, caso em que a CONTRATADA atuará como controladora independente e será única e exclusivamente responsável pelos tratamentos que realizar.

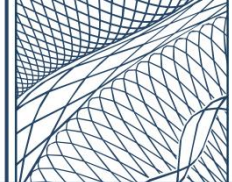
20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

20.1 Os casos omissos serão decididos pela CMB, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303, de 2016, no Decreto 11.462, de 2023, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

21.1 Incumbirá à CMB providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União.

22 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO



22.1 O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado do Rio de Janeiro.

E, por estarem justos e acordados, firmam o presente instrumento em 1 (uma) via eletrônica, a qual, depois de lida, também é assinada eletronicamente para produzir seus jurídicos e legais efeitos, pelos representantes das partes, **CMB** e **CONTRATADA**:

CASA DA MOEDA DO BRASIL - CMB

--	--

CONTRATADA

--	--