TERMO DE CONTRATO CVL Nº 2600138/2026 CELEBRADO ENTRE O MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, POR MEIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL, COMO CONTRATANTE E A EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMATICA SA - IPLANRIO, COMO CONTRATADA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA FORMA ABAIXO.

O **MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO**, por meio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL**, a seguir denominado **CONTRATANTE**, representado pelo **Sra. ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA**, Subsecretária de Gestão da Secretaria Municipal da Casa Civil, e a **EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMATICA SA - IPLANRIO**, estabelecida na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121 – 7º e 8º Andar – Cidade Nova – CEP: 20.211-175, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ sob o nº 73.214.439/0001-90, a seguir denominada CONTRATADA, neste ato representado por **Sr. JOAO LUIZ MARTINS CARABETTA**, inscrito no CPF sob o nº 408.806.328-79, têm justo e acordado o presente Contrato, que é celebrado com base no art. 75, inciso IX, **da Lei Federal nº 14.133/2021**, autorizada da Ilma. Subsecretária, datado de 27/01/2026, autuado sob o indexador n° 1209079 do processo nº 000184.000040/2026-98, publicado no D.O. Rio de n° 215 de 29/01/2026 que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Contrato se rege por toda a legislação aplicável à espécie, que desde já se entende como referida no presente termo, especialmente pelas normas de caráter geral, da **Lei Federal nº 14.133/2021**, pela **Lei Complementar Federal nº 123/2006** – Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, pela **Lei Complementar Federal nº 101/2000** – Lei de Responsabilidade Fiscal, pelo Código de Defesa do Consumidor, instituído pela **Lei Federal nº 8.078/1990** e suas alterações, pelo Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Município do Rio de Janeiro – **CAF**, instituído pela Lei nº 207/1980, e suas alterações, ratificadas pela Lei Complementar nº 1/1990, pelo Regulamento Geral do Código supracitado – **RGCAF**, aprovado pelo Decreto Municipal nº 3.221/1981, e suas alterações, pela **Lei Municipal nº 2.816/1999, Lei Municipal nº 4.978/2008 e pelos Decretos Municipais nº 17.907/1999, 18.835/2000, 21.083/2002, 21.253/2002, 22.136/2002, 27.715/2007, 31.349/2009, 40.285/2015 c/c 48.365/2021, 40.286/2015, 49.415/2021 e 51.260/2022**, com suas alterações posteriores. A CONTRATADA declara conhecer todas essas normas e concorda em se sujeitar às suas estipulações, sistema de penalidades e demais regras delas constantes, ainda que não expressamente transcritas neste instrumento, incondicional e irrestritamente.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de técnicos para fornecimento de plataforma de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (CzRM - Citizen Relationship Management), Orquestração de Processos e Atendimento Telefônico Automatizado (Voice Bot & Visual IVR) na Modalidade Nuvem (SaaS), Mensageria e Serviços Técnicos especializados, conforme especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I).

PARÁGRAFO ÚNICO – O objeto do Contrato será executado com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais, contidos no processo administrativo nº 000184.000040/2026-98, no Termo de Referência, em detalhes e informações fornecidas pelo CONTRATANTE, bem como nas normas técnicas para a execução dos serviços/fornecimento dos bens.

CLÁUSULA TERCEIRA – VALOR

O valor total do presente Contrato é de **R$ 358.695.159,23 (trezentos e cinquenta e oito milhões, seiscentos e noventa e cinco mil, cento e cinquenta e nove reais e vinte e três centavos),** correspondendo a uma despesa mensal estimada de R$ 5.978.252,65 (cinco milhões, novecentos e setenta e oito mil, duzentos e cinquenta e dois reais e sessenta e cinco centavos).

CLÁUSULA QUARTA – FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados à CONTRATADA, mensalmente, após a regular liquidação da despesa, nos termos do **art. 63 da Lei Federal nº 4.320/1964**, observado o disposto nos **arts. 140 e 141 da Lei Federal nº 14.133/2021**, em 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do documento de cobrança na **SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL**.

Parágrafo Primeiro – Para fins de medição, se for o caso, e faturamento, o período–base de medição do serviço prestado ou dos bens fornecidos será de um mês, considerando–se o mês civil, podendo no primeiro mês e no último, para fins de acerto de contas, o período se constituir em fração do mês, considerado para esse fim o mês com 30 (trinta) dias.

Parágrafo Segundo – O documento de cobrança será apresentado à Fiscalização, para atestação, e, após, protocolado na **SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL.**

Parágrafo Terceiro – O pagamento à CONTRATADA será realizado em razão do(s) serviços/fornecimento efetivamente executados e aceitos no período–base mencionado no parágrafo primeiro, sem que a **SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL** esteja obrigado(a) a pagar o valor total do Contrato.

Parágrafo Quarto – Quando se tratar de prestação de serviço com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança, os comprovantes de recolhimento do FGTS e INSS de todos os empregados atuantes no contrato, assim como Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeito negativo válida, declaração de regularidade trabalhista, declaração de observância das normas de saúde e segurança do trabalho e documentos exigidos pelas normas de liquidação das despesas aplicáveis.

Parágrafo Quinto – No caso de erro nos documentos de faturamento ou cobrança, estes serão devolvidos à CONTRATADA para retificação ou substituição, passando o prazo de pagamento a fluir, então, a partir da reapresentação válida desses documentos.

Parágrafo Sexto – O valor dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso, desde que não decorra de fato ou ato imputável à CONTRATADA, sofrerá a incidência de juros e correção monetária, de acordo com a variação da Taxa Selic aplicável à mora da Administração Pública, pro rata die entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança na SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL e a data do efetivo pagamento, limitados a 12% ao ano.

Parágrafo Sétimo – O pagamento será efetuado à CONTRATADA por meio de crédito em conta corrente aberta em banco a ser indicado pelo CONTRATANTE, a qual deverá ser cadastrada junto à Coordenação do Tesouro Municipal.

CLÁUSULA QUINTA – REAJUSTE

Somente ocorrerá reajustamento do Contrato decorrido o prazo de 24 (vinte e quatro) meses contados da data do orçamento estimado, observada a Lei Federal no 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os preços serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo Especial – IPCA–E do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, calculado por meio da seguinte fórmula.

R = Po [(I–Io)/Io]

Onde:

R = valor do reajuste;

I = índice IPCA–E mensal relativo ao mês anterior ao de aniversário do Contrato;

Io = índice do IPCA–E mensal relativo ao mês do orçamento estimado;

Po = preço unitário contratual, objeto do reajustamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caso o índice previsto neste Contrato seja extinto ou de alguma forma não possa mais ser aplicado, será adotado outro índice que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda. Neste caso, a variação do índice deverá ser calculada por meio da fórmula consignada no parágrafo anterior.

CLÁUSULA SEXTA – REEQUILÍBRIO ECONÔMICO–FINANCEIRO

Caso o CONTRATADO requeira reequilíbrio econômico–financeiro do contrato, fica o CONTRATANTE obrigado a responder em até 10 (dez) dias, da data do requerimento ou da data em que forem apresentados todos os documentos necessários à apreciação do pedido.

CLÁUSULA SÉTIMA – FORMA DE EXECUÇÃO

A forma de fornecimento dos bens objeto do presente contrato, obedecerá à Proposta (Anexo I).

CLÁUSULA OITAVA – FISCALIZAÇÃO

A CONTRATADA submeter–se–á a todas as medidas e procedimentos de Fiscalização. Os atos de fiscalização, inclusive inspeções e testes, executados pelo CONTRATANTE e/ou por seus prepostos, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações no que se refere ao cumprimento das normas, especificações e projetos, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais.

Parágrafo Primeiro – A Fiscalização da execução dos serviços caberá à comissão designada por ato da Diretora de Administração Setorial. Incumbe à Fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios nos termos da legislação em vigor, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pelo CONTRATANTE, se obrigando a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem considerados necessários ao desempenho de suas atividades.

Parágrafo Terceiro – Compete à CONTRATADA fazer minucioso exame da execução dos serviços, de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à Fiscalização, para o devido esclarecimento, todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas e que venham a impedir o bom desempenho do Contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas.

Parágrafo Quarto – A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne aos serviços contratados, à sua execução e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante o CONTRATANTE, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na execução dos serviços contratados não implicará corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus prepostos.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA se obriga a permitir que o pessoal da fiscalização do CONTRATANTE acesse quaisquer de suas dependências, possibilitando o exame das instalações e também das anotações relativas aos equipamentos, pessoas e materiais, fornecendo, quando solicitados, todos os dados e elementos referentes à execução do contrato.

CLÁUSULA NONA – PRAZO

A contratação terá eficácia a partir da data da publicação do instrumento correspondente no Portal Nacional de Contratações Públicas e vigorará por 60 (sessenta) meses contados desta ou da data estabelecida no memorando de início, se posterior

Parágrafo Primeiro – O prazo de execução dos serviços poderá ser prorrogado ou alterado nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

Parágrafo Segundo – No caso de serviços e fornecimentos contínuos, o contrato poderá ser prorrogado na forma dos arts. 107 e 106, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, e das demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

I – Prestar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência e sua proposta com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

II– Tomar as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, em consequência da execução dos trabalhos;

III – responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do objeto desta contratação, respondendo por si, seus empregados, prepostos e sucessores, independentemente das medidas preventivas adotadas;

IV – Atender às determinações e exigências formuladas pelo CONTRATANTE;

V- Substituir, por sua conta e responsabilidade, os serviços recusados pela CONTRATANTE no prazo previsto no Termo de Referência e, na ausência deste, determinado pela Fiscalização;

VI – Responsabilizar-se, na forma do Contrato, por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, sociais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como por todos os gastos e encargos com material e mão-de-obra necessária à completa realização dos serviços:

a) em caso de ajuizamento de ações trabalhistas em face da CONTRATADA, decorrentes da execução do presente Contrato, com a inclusão do Município do Rio de Janeiro ou de entidade da Administração Pública indireta como responsável subsidiário ou solidário, o CONTRATANTE poderá reter, das parcelas vincendas, o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;

b) no caso da existência de débitos tributários ou previdenciários, decorrentes da execução do presente Contrato, que possam ensejar responsabilidade subsidiária ou solidária do CONTRATANTE, as parcelas vincendas poderão ser retidas até o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;

c) as retenções previstas nas alíneas “a” e “b” poderão ser realizadas tão logo tenha ciência o Município do Rio de Janeiro ou o CONTRATANTE da existência de ação trabalhista ou de débitos tributários e previdenciários e serão destinadas ao pagamento das respectivas obrigações caso o Município do Rio de Janeiro ou entidade da Administração Pública indireta sejam compelidos a tanto, administrativa ou judicialmente, não cabendo, em nenhuma hipótese, ressarcimento à CONTRATADA;

d) eventuais retenções previstas nas alíneas “a” e “b” somente serão liberadas pelo CONTRATANTE se houver justa causa devidamente fundamentada.

VII – Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação durante todo prazo de execução contratual;

VIII – Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução desta contratação, eximindo a CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida;

IX – Observar o disposto no Decreto Municipal nº 27.715/07 e suas alterações posteriores, no que couber;

X – Indicar, nas notas fiscais emitidas, quando o objeto envolver prestação de serviços, o efetivo período do mês que está sendo faturado;

XI - Observar as obrigações técnicas específicas contidas neste Termo de Referência;

XII - Fornecer ferramenta para monitoração de consumo de recursos e custos;

XIII - Manter o ambiente operacional, pelo prazo mínimo de 90 dias corridos, e sem custo adicional, os dados gerados e armazenados congelados às 23 horas e 59 minutos do último dia de vigência contratual, com acesso garantido à CONTRATANTE de forma integral, exceto para inclusão de novos registros:

a) concomitantemente, nesse período de 90 (noventa) dias corridos, e sem custo adicional, a CONTRATADA se compromete a permitir a realização de processos de migração (outra infraestrutura), bem como a gerar cópia dos dados da CONTRATANTE em formato a ser definido por esta última, a qualquer tempo.

XIV - Prestar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência e sua proposta com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

XV - Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Comissão de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

XVI - Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

XVII - Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do presente Termo de Referência e seus anexos;

XVIII - Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

XIX - Reconhecer os Fiscais do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como esclarecimento de dúvidas, abertura de chamados, solicitação de relatórios de prestação de serviço, dentre outras;

XX - Garantir a reposição de peças, software e componentes pelo prazo de vigência contratual do Serviço de Garantia e Suporte, na forma estabelecida nesse Termo de Referência;

a) todos os equipamentos e seus subcomponentes, em suas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento e instalação, deverão obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor, elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área – ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e entidades de padrões reconhecidas.

XXI - Guardar e Zelar pelo sigilo dos dados cadastrais e todas as informações da CONTRATANTE, obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, divulgando-os para terceiros somente com expressa anuência;

XXII - Participar de reuniões presenciais de caráter técnico ou administrativo, quando solicitado, para esclarecer dúvidas e transmitir às equipes da CONTRATANTE conhecimento acerca das soluções providas na execução contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do CONTRATANTE:

I – Realizar os pagamentos na forma e condições previstas;
II – Realizar o acompanhamento e a fiscalização do objeto deste Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

I - As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da execução do presente contrato administrativo independentemente de declaração ou de aceitação expressa, incluindo o Decreto nº 54.844, de 29 de julho de 2024, assumindo o papel de operadora de dados, conforme definições legais.

II - Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD, especialmente o da adequação, o da necessidade e o da finalidade específica, bem como as diretrizes e instruções transmitidas pelo CONTRATANTE.

III - É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei e nesse contrato. A CONTRATADA deverá tratar apenas os dados pessoais estritamente necessários para a execução dos serviços, nos limites definidos pela CONTRATANTE, sendo vedada qualquer utilização incompatível com a finalidade original ou compartilhamento não autorizado.

IV - Eventual compartilhamento de dados pessoais com empresa SUBCONTRATADA dependerá de autorização prévia do CONTRATANTE, restringindo-se ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual, hipótese em que a SUBCONTRATADA ficará sujeita aos mesmos limites e obrigações legais e contratuais relativos à LGPD impostos à CONTRATADA, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável por garantir a sua observância perante o CONTRATANTE.
V - É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, Requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

VI - A CONTRATADA é responsável pelo uso indevido e em desconformidade com a LGPD e com este contrato que seus empregados, colaboradores, prepostos, consultores ou prestadores de serviços fizerem dos dados pessoais, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados pessoais. A CONTRATADA deverá tratar apenas os dados pessoais estritamente necessários para a execução dos serviços, nos limites definidos pela CONTRATANTE, sendo vedada qualquer utilização incompatível com a finalidade original ou compartilhamento não autorizado.

VII - A CONTRATADA deve adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, conforme previsto no art. 46 da LGPD.

VIII - O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo realizar diligências, inspeções e Auditorias, a fim de zelar pelo cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender, no prazo indicado pelo CONTRATANTE, eventuais pedidos de comprovações formulados.

IX - A fiscalização do CONTRATANTE não exime, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da LGPD e desse ajuste.

X - A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

XI - Na hipótese de ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a CONTRATADA deve comunicar ao CONTRATANTE o fato em, no máximo, 24 horas, contados da sua ciência, para que este possa comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao Titular, na forma do art. 48 da LGPD.

XII - A CONTRATADA deverá manter banco de dados – art. 5°, IV da LGPD – em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, disponibilizando-o quando solicitado, na forma dos artigos 25 e 37 da LGPD.

XII.1 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

XIII - Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, os dados pessoais serão transferidos ao CONTRATANTE, assegurada a integridade e disponibilidade dos dados recebidos, e eliminados definitivamente pela CONTRATADA.

XIII.1 - O CONTRATANTE manterá os dados pessoais necessários ao cumprimento do art. 16 da LGPD somente enquanto não prescritas essas obrigações.

XIV - Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

XV - A CONTRATADA deverá garantir que todos os dados tratados no escopo do serviço sejam armazenados em conformidade com requisitos de segurança previstos na legislação vigente, utilizando, quando aplicável, soluções criptografadas e mecanismos que garantam sigilo, integridade e disponibilidade.

XVI – Das responsabilidades específicas:

a) A CONTRATADA deverá implementar controles de segurança para fluxos conversacionais, bancos de dados, APIs e demais componentes utilizados no serviço, visando à preservação da confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados pessoais;

b) Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência do ocorrido, apresentando relatório detalhado com: (i) natureza dos dados afetados; (ii) medidas de contenção; (iii) riscos associados; e (iv) providências corretivas adotadas;

c) Eventuais danos causados à CONTRATANTE, aos titulares dos dados ou a terceiros, em decorrência de falhas da CONTRATADA no tratamento de dados pessoais, implicarão responsabilização civil, administrativa e criminal, nos termos da legislação vigente;

d) A CONTRATADA deverá assegurar que colaboradores, prepostos, subcontratados e terceiros envolvidos na execução do serviço tenham ciência e cumpram as normas de proteção de dados pessoais, mediante treinamento adequado e Termo de Responsabilidade e Confidencialidade;

e) Quanto à transferência internacional de dados pessoais, quando necessária para execução de política pública ou atribuição legal do serviço público, deverá ser dada publicidade, nos termos do inciso I do caput do art. 23 da LGPD;

f) A CONTRATADA deverá apresentar aos cidadãos usuários, de maneira fácil e intuitiva, o Aviso de Privacidade — Brasil e a Política de Privacidade do WhatsApp.

XVII – No mais, a CONTRATADA se obriga a:

a) Tratar os dados pessoais, em especial no que tange às operações de coleta, de produção, de recepção, de classificação, de utilização, de acesso, de reprodução, de transmissão, de distribuição, de processamento, de arquivamento, de armazenamento, de eliminação, de avaliação ou de controle da informação, de modificação, de comunicação, de transferência, de difusão ou de extração, com a devida observância à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD);

b) Tratar os dados pessoais de modo compatível com as finalidades, a adequação, a necessidade, o livre acesso, a qualidade dos dados, a transparência, a segurança, a prevenção, a não discriminação e a responsabilização e a prestação de contas, como determina o artigo 6º da Lei nº 13.709/2018, bem como em observância às bases legais descritas nos incisos do artigo 7º ou do inciso II, do artigo 11, ou do artigo 14, todos da Lei nº 13.709/2018, no que se refere às operações descritas na alínea “a” do item 21.2;

c) Eliminar os dados pessoais após as hipóteses de término de seu tratamento previstas nos incisos do artigo 15 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação dos dados pessoais para as finalidades indicadas nos incisos do artigo 16 da LGPD;

d) Implementar, desde a fase de concepção até a execução do serviço do objeto deste TR, as medidas técnicas e administrativas necessárias visando à proteção de dados pessoais contra acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

e) Comprovar, no ato da assinatura do contrato, que foram adotadas medidas técnicas adequadas, no âmbito e nos limites técnicos de seus serviços, que tornem os dados pessoais tratados ininteligíveis ao acesso não autorizado de terceiros, como determina o artigo 48, §3º da Lei nº 13.709/2018;

f) Garantir a segurança da informação dos dados pessoais, mesmo após o seu término, como determina o artigo 47 da Lei nº 13.709/2018;

g) . Informar imediatamente à outra Parte a ocorrência ou suspeita de incidente de segurança referente aos dados pessoais tratados, que possam acarretar aos titulares, alternativamente, risco ou dano relevante aos titulares, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada;

h) Garantir o exercício, pelos titulares, dos respectivos direitos descritos nos incisos I, II, III e IV do artigo 18, além do contido §2º do mesmo artigo da Lei nº 13.709/2018;

i) Garantir ao titular o exercício do direito de eliminação dos dados pessoais eventualmente tratados com o consentimento, como determina o artigo 18, VI da Lei nº 13.709/2018, excetuando-se, não obstante, as hipóteses contidas no artigo 16 da Lei nº 13.709/2018;

j) Assegurar que os respectivos colaboradores ou prestadores de serviços que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto deste Termo de Referência cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais e previstas no presente Termo de Referência;

k) Indicar o encarregado de dados pessoais, por meio de ato formal, do qual deverá constar as formas de atuação e as atividades a serem desempenhadas, com base no artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

l) Formular regras de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos, as revisões periódicas dessas regras, incluindo a incorporação das inovações regulatórias da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais, como indica o artigo 50 da Lei nº 13.709/2018;

m) Implementar programa de governança em privacidade, nos moldes do artigo 50, I da Lei nº 13.709/2018, que deve ser enviado para a CONTRATANTE no momento de assinatura do Contrato, para fins de aprovação;

n) Solicitar prévia autorização da CONTRATADA para a subcontratação de serviços que envolvam o tratamento de dados pessoais ou qualquer outra atividade de compartilhamento de dados pessoais com terceiros, mesmo que pertencentes ao mesmo grupo econômico da CONTRATADA, e refletir as obrigações deste Termo de Referência Edital nos contratos firmados com esses subcontratados ou terceiros naquilo que for aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RECEBIMENTO DO OBJETO DO CONTRATO

O recebimento do objeto do contrato previsto na CLÁUSULA SEGUNDA se dará mediante a avaliação de servidores designados pela Diretoria de Administração Setorial, na forma do art. 501 do RGCAF, que constatarão se o objeto entregue atende a todas as especificações contidas no Termo de Referência.

Parágrafo Primeiro- O objeto do presente contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem as relativas ao pagamento.

Parágrafo Segundo – Os serviços prestados ou bens fornecidos em desacordo com a especificação do Edital e seus Anexos, e da Proposta deverão ser recusados pela Comissão responsável pela fiscalização do contrato, que anotará em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 5 (cinco) dias, para ratificação.

Parágrafo Terceiro – Na hipótese de recusa de recebimento, a CONTRATADA deverá reexecutar os serviços ou fornecer os bens não aceitos, em prazo a ser estabelecido pela CONTRATANTE, passando a contar os prazos para pagamento e demais compromissos do CONTRATANTE da data da efetiva aceitação. Caso a CONTRATADA não atenda à exigência no prazo assinado, a CONTRATANTE se reserva o direito de providenciar a sua execução ou o seu fornecimento às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – FORÇA MAIOR E CASO FORTUITO

Os motivos de força maior ou caso fortuito que possam impedir a CONTRATADA de cumprir as etapas e o prazo do Contrato deverão ser alegados oportunamente, mediante requerimento protocolado. Não serão consideradas quaisquer alegações baseadas em ocorrências não comunicadas e nem aceitas pela Fiscalização nas épocas oportunas. Os motivos de força maior e caso fortuito poderão autorizar a suspensão da execução do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – SUSPENSÃO DA EXECUÇÃO

É facultado ao CONTRATANTE suspender a execução do Contrato e a contagem dos prazos mediante justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pelo descumprimento total ou parcial do Contrato, SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL poderá, sem prejuízo responsabilidade civil e criminal que couber, aplicar as seguintes **sanções**, previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no art. 589 do RGCAF:

(a) Advertência;
(b) Multa;
(c) Impedimento de licitar e contratar, pelo prazo de até 3 (três) anos;
(d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Parágrafo Primeiro – A aplicação da sanção prevista na alínea “b” observará os seguintes parâmetros:

1) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia útil sobre o valor da parcela/etapa em atraso do Contrato, nos primeiros 15 (quinze) dias de atraso;

2) 0,3% (três décimos por cento) até 0,4% (quatro décimos por cento) por dia útil sobre o valor da parcela em atraso do Contrato, a partir do 16º (décimo sexto) dia útil de atraso;

3) após o 15º (décimo quinto) dia útil de atraso na execução do contrato, a Administração poderá optar pela extinção unilateral da avença e aplicar multa de 0,5% (meio por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo do Contrato;

4) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do Contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e.

5) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia útil de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias úteis autorizará o CONTRATANTE a promover a extinção do Contrato e aplicar multa de 0,5% (meio por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor saldo do Contrato;

6) As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7) Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

TABELA 2

INFRAÇÃO		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**GRAU**
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	**05**
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços ou fornecimentos contratuais por dia e por unidade de atendimento;	**04**
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	**03**
4	Recusar–se a executar serviço ou fornecer bem determinado pela fiscalização, por serviço/bem e por dia;	**02**
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	**02**
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	**01**
7	Cumprir quaisquer dos itens do Contrato e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	**03**
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no Contrato;	**01**

Parágrafo Segundo – As sanções somente serão aplicadas após o decurso do prazo para apresentação de defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, observadas as demais formalidades legais.

Parágrafo Terceiro – As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do caput desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com aquela prevista nas alíneas “b”, e não excluem a possibilidade de extinção unilateral do Contrato.

Parágrafo Quarto – As multas deverão ser recolhidas no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da ciência da aplicação da penalidade ou da publicação no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro – D.O. RIO do ato que as impuser.

Parágrafo Quinto – O valor das multas vencidas e não pagas deverá ser compensado com as quantias devidas à CONTRATADA e/ou executada a garantia.

Parágrafo Sexto – Quando do vencimento da penúltima e/ou da última fatura do contrato, o valor de eventual multa ainda pendente de recurso ou não vencida deverá ser retido das quantias devidas à CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo – Nos casos em que o valor da multa venha a ser descontado da garantia, o valor desta deverá ser recomposto em 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de extinção administrativa do Contrato.

Parágrafo Oitavo – As multas eventualmente aplicadas com base na alínea “b” do caput desta Cláusula não possuem caráter compensatório, e, assim, o pagamento delas não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade pelas perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

Parágrafo Nono – A aplicação das sanções estabelecidas nas alíneas “a”, “b” e “c” do caput desta Cláusula é da competência do(a) [*setor competente do órgão ou entidade contratante*] e a da alínea “d” é da competência exclusiva do titular do órgão ou autoridade máxima da entidade CONTRATANTE.

Parágrafo Décimo - A aplicação das sanções previstas nesta cláusula não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

Parágrafo Décimo Primeiro - A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – RECURSOS

A CONTRATADA poderá apresentar:

a) **Recurso** a ser interposto perante a autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, no prazo **de 15 (quinze) dias úteis** contados da intimação da aplicação das penalidades estabelecidas nas alíneas “a”, “b” e “c” do caput da Cláusula anterior;

b) **Recurso** a ser interposto perante a autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, no prazo de **3 (três) dias úteis** contados da intimação da extinção do contrato quando promovido por ato unilateral e escrito da Administração;

c) **Pedido de Reconsideração** no prazo de **15 (quinze) dias úteis** contados da ciência da aplicação da penalidade estabelecida na alínea “d” do caput da Cláusula anterior;

Parágrafo Único. Os recursos a que aludem as alíneas “a” e “b” do caput da presente Cláusula serão dirigidos à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar a decisão recorrida, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior para decisão.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – EXTINÇÃO

O CONTRATANTE poderá extinguir administrativamente o Contrato, por ato unilateral, na ocorrência das hipóteses previstas no art. 529, do RGCAF, e no art. 137, incisos I a IX, da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante decisão fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, e observado o art. 138, § 2º da Lei Federal nº 14.133/2021.

Parágrafo Primeiro – A extinção operará seus efeitos a partir da publicação do ato administrativo no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

Parágrafo Segundo – Extinto o Contrato, a CONTRATANTE assumirá imediatamente o seu objeto no local e no estado em que a sua execução se encontrar.

Parágrafo Terceiro – Na hipótese de extinção por culpa da contratada, a CONTRATADA, além das demais sanções cabíveis, ficará sujeita à multa de até 20% (vinte por cento) calculada sobre o saldo reajustado do Contrato, ou, ainda, sobre o valor do Contrato, conforme o caso, na forma da Cláusula Terceira e da Cláusula Décima Sexta, caput, alínea “c”, deste Contrato.

Parágrafo Quarto – A multa referida no parágrafo anterior não tem caráter compensatório e será descontada do valor da garantia. Se a garantia for insuficiente, o débito remanescente, inclusive o decorrente de penalidades anteriormente aplicadas, poderá ser compensado com eventuais créditos devidos pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto – Nos casos de extinção com culpa exclusiva da CONTRATANTE, deverão ser promovidos:

(a) a devolução da garantia;
(b) os pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da extinção;
(c) o pagamento do custo de desmobilização, caso haja;
(d) o ressarcimento dos prejuízos comprovadamente sofridos.

Parágrafo Sexto – Na hipótese de extinção do Contrato por culpa da CONTRATADA, esta somente terá direito ao valor das faturas relativas às parcelas do objeto efetivamente adimplidas até a data da rescisão do Contrato, após a compensação prevista no parágrafo quarto desta Cláusula.

Parágrafo Sétimo – No caso de extinção amigável, esta será reduzida a termo, tendo a CONTRATADA direito aos pagamentos devidos pela execução do Contrato, conforme atestado em laudo da comissão especial designada para esse fim e à devolução da garantia.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – SUBCONTRATAÇÃO

A CONTRATADA não poderá subcontratar, nem ceder sem a prévia e expressa anuência do CONTRATANTE e sempre mediante instrumento próprio, a ser publicado na imprensa oficial.

Parágrafo Único – A SUBCONTRATADA será solidariamente responsável com a CONTRATADA por todas as obrigações legais e contratuais decorrentes do objeto do Contrato, nos limites da subcontratação, inclusive as de natureza trabalhista e previdenciária.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos necessários à execução dos serviços ora contratados correrão à conta do Programa de Trabalho: 11001.04.122.9824.0108, Fonte: 1.500.100, ficando o restante a ser empenhado à conta do orçamento do próximo exercício.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, renunciando as partes desde já a qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – PUBLICAÇÃO

O CONTRATANTE promoverá a publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial do Município no prazo estabelecido no artigo 441 do RGCAF, além da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021, às expensas da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA

O CONTRATANTE providenciará a remessa de cópias autênticas do presente instrumento ao Tribunal de Contas do Município na forma da legislação aplicável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

a) A CONTRATADA se obriga a manter, durante todo o período de execução do Contrato, as condições de habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico–financeira, regularidade fiscal e regularidade trabalhista exigidas no Edital por meio do qual foi licitada a aquisição objeto do presente instrumento e o teor da sua proposta de preço, sob pena de extinção do Contrato;

b) Fazem parte do presente contrato as prerrogativas constantes do art. 104 da Lei Federal nº 14.133/2021.

c) Na contagem dos prazos, é excluído o dia de início e incluído o do vencimento, e considerar–se–ão os dias consecutivos, salvo disposição em contrário. Os prazos somente se iniciam e vencem em dias de expediente no CONTRATANTE.

E por estarem justos e acordados, assinam o presente de forma eletrônica, na presença de 2 (duas) testemunhas, que também o assinam.

Rio de Janeiro, na data da última assinatura eletrônica.

ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA:02081599759

Assinado de forma digital por ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA:02081599759
Dados: 2026.01.29 11:15:15 -03'00'

ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA
SUBSECRETÁRIA DE GESTÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL

gov.br
Documento assinado digitalmente
JOAO LUIZ MARTINS CARABETTA
Data: 28/01/2026 18:57:38-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

JOÃO LUIZ MARTINS CARABETTA
DIRETOR PRESIDENTE – EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A - IPLANRIO

gov.br
Documento assinado digitalmente
RENATO DE QUEIROZ
Data: 02/02/2026 12:03:12-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

TESTEMUNHA

gov.br
Documento assinado digitalmente
CAROLLINA PORTUGAL RODRIGUES
Data: 29/01/2026 15:28:05-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

TESTEMUNHA

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
Secretaria Municipal da Casa Civil

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 4

TERMO DE REFERÊNCIA

Aquisição de serviços para fornecimento de Plataforma de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (CzRM), Orquestração de Processos e Atendimento Telefônico Automatizado (Voice Bot & Visual IVR)

Janeiro/2026

1. Do objeto

1.1 Constitui objeto deste Termo de Referência (TR) a contratação de serviços técnicos para fornecimento de plataforma de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (CzRM - Citizen Relationship Management), Orquestração de Processos e Atendimento Telefônico Automatizado (Voice Bot & Visual IVR) na Modalidade Nuvem (SaaS), Mensageria e Serviços Técnicos especializados.

1.1.1.O objeto descrito acima é caracterizado como comum, sendo cabível a utilização da modalidade de licitação denominada Pregão ou a Dispensa de Licitação, tendo em vista que foi objetivamente definido neste documento por meio de especificações usuais do mercado.

1.1.2. Trata-se de serviço de natureza continuada cuja vigência contratual será de 60 (sessenta) meses, a partir da data de assinatura, prorrogáveis por iguais períodos, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, nos termos do Art. 106 e Art. 107 da Lei 14.133/2021.

2. Da descrição do Serviço

2.1. Das partes

2.1.1 Secretaria Municipal da Casa Civil – CVL, doravante referenciada como CONTRATANTE.

2.1.2 Empresa prestadora do serviço doravante referenciada como CONTRATADA.

2.2. Dos volumes

2.2.1 Do Licenciamento

Item	Descrição	Produto	Unidade	1o Ano	2o Ano	3o Ano	4o Ano	5o Ano
				QTD	QTD	QTD	QTD	QTD
Atendimento								
1	Atendentes Omnichannel em tempo real - síncronos	Service Cloud Enterprise Edition + Digital Engagement Enterprise Edition	Usuário	120	120	120	120	120
2	Resolvedores de chamados e usuários internos	Service Cloud Enterprise Edition	Usuário	2518	5362	7945	10528	13111
3	Gestores e administradores	Service Cloud Enterprise Edition	Usuário	140	531	817	1103	1389
Atendimento de Campo (Field Services)								
4	Gestores e despachantes	Field Service - Dispatcher - Enterprise Edition	Usuário	75	100	100	100	100
5	Técnicos de campo com acessos full	Field Service - Field Technician - Enterprise Edition	Usuário	84	84	84	84	84
6	Técnicos de campo terceirizados - Executores	Field Service - Contractor Plus - Enterprise Edition	Usuário	156	156	156	156	156
Gestão de Campanhas								
7	Marketing Cloud Engagement - Enterprise Edition Plataforma de campanhas de marketing e comunicação	API Calls (por ano) - 200 milhões Automação 100.000 Contatos 500.000 Data Extension. Storage (GB) 100 Super Massages (e-mails sem anexo) 150 milhões Usuários 100	Plataforma/Ano	1	1	1	1	1
8	Contatos adicionais para campanhas de marketing	Adictional Contacts	Pacotes de Contatos (1.000) por pacote/Ano	5500	5500	5500	5500	5500

9	Autenticação de Domínios em Nuvem (Organizações)	Private Domain	Domínio/Ano	1	1	1	1	1
10	Certificado SSL	SSL Certificate	Certificado SSL/Ano	4	8	8	8	8
11	Auditoria e Log da plataforma	Audit Trail	Aplicação/Ano	1	1	1	1	1
12	Endereço IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem IP	Private IP	Endereço IP/Ano	1	1	1	1	1
Atendimento Geral								
13	Créditos utilizados e IA Generativa	Flex Credits (100K)	Por Créditos a serem consumidos no Ano	4.200	4.200	4.200	4.200	4.200
14	Créditos utilizados em Data Cloud	Data Services Card 100K	Por Créditos a serem consumidos no Ano	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Infraestrutura								
15	Armazenamento de Dados	Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB)	Armazenamento disponibilizado	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	Gerenciamento de privacidade de dados	Privacy Center	Aplicação/Ano (Proporcional ao Nº de Usuários)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17	Monitoramento de desempenho e disponibilidade	Event Monitoring	Aplicação/ Ano (Proporcional ao Nº de Usuários)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Logins								
18	Logins mensais dos cidadãos no portal de autoatendimento	Customer Community - Unlimited Edition - Logins (Per Month)	Logins Mensais (Capacidade anual calculada)	250 K	850 K	1 M	1 M	1 M
Plataforma de Integração								
19	Plataforma de integração avançada	MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Titanium Edition	Plataforma/Ano	1	1	1	1	1
20	Capacidade de processamento da plataforma	MuleSoft - Additional vCore Production - Titanium Edition (No Flex)	VCore de expansão/Ano	2	2	2	2	2
Unidade de Negócios Mkt								
21	Unidade de negócio adicional (Organizações adicionais)	Additional Business Unit (+1)	Unidade de negócios/Ano	1	1	1	1	1
Certificado SSL								
22	Certificados SSL (4 por unidade de negócio adicional)	SSL Certificate (4 unidades por BU)	Conjunto de certificados/Ano	4	4	4	4	4
Suporte do Fabricante								
23	Monitoramento Avançado de Auditoria e Suporte	Premier Success Plan - Marketing Cloud Engagement	Pacote de Serviços/Ano	1	1	1	1	1
24	Suporte avançado do fabricante	Signature Success - Marketing Cloud Engagement	Adicional de Suporte Avançado do Fabricante/Ano	1	1	1	1	1
Plataforma Telefonia Digital								
25	Plataforma de telefonia digital	CXone Mpower Voice Agent e Services	Plataforma/Ano	1	1	1	1	1
IA Generativa para voz								
26	Inteligência Artificial Generativa para Telefonia	Cognigy AI Voice Enablement (per conversation)	Por Conversação (estimativa de 130 mil/mês)	1	1	1	1	1
Infraestrutura Telefonia								
27	Porta Universal	Configured Universal Port (in excess of included Port(s))	Infra/Ano	1	1	1	1	1
28	Infraestrutura adicional	Infra Variável de Telefonia (portas, armazenamento, tráfego)	Infra/Ano	1	1	1	1	1

2.2.2 Dos Serviços Técnicos Especializados

Item	Descrição	Unidade de precificação	1o Ano	2o Ano	3o Ano	4o Ano	5o Ano
29	Serviços técnicos especializados	Hora	40.000	22.000	22.000	22.000	22.000

2.2.3 Da Mensageria

Item	Tipo de mensagem	Unidade de precificação	1o Ano	2o Ano	3o Ano	4o Ano	5o Ano
30	Utilidade/Autenticação	Unidade	16.800.000	25.200.000	25.200.000	25.200.000	25.200.000
31	Marketing	Unidade	5.600.000	8.400.000	8.400.000	8.400.000	8.400.000
32	Receptivo	Unidade	16.800.000	25.200.000	25.200.000	25.200.000	25.200.000

2.3. Das Especificações Técnicas

2.3.1. Do Licenciamento

2.3.1.1. Entende-se por licenciamento o fornecimento de licenças de uso da Plataforma e dos demais módulos (**Atendimento ao Cidadão, Campanhas, Integração e Analítico**), e ações necessárias para a disponibilização da solução, conforme quantitativos previstos no item **2.2**.

2.3.1.2. Para cada demanda de processo da CONTRATANTE, a CONTRATADA, junto com o time da CONTRATANTE, definirá a arquitetura da solução, levantamento de tipos de usuários, volumetrias da arquitetura tecnológica e volumetrias estimadas das interações com usuários externos (cidadãos).

2.3.1.2.1. A partir desse esforço será emitido **Documento de Demanda** autorizando o licenciamento definido, específico para entrada daquela demanda.

2.3.1.3. Descrição detalhada dos **ITENS de LICENCIAMENTO**:

2.3.1.3.1. Service Cloud Unlimited Edition + Digital Engagement Unlimited Edition — Versão premium do Service Cloud para atendimento ao cliente, com recursos avançados de escalabilidade, produtividade, autoatendimento e automação; inclui base de conhecimento e Live Agent (chat web); com Digital Engagement, sincroniza atendimentos em canais digitais como WhatsApp, SMS, chats e similares.

2.3.1.3.2. Service Cloud Enterprise Edition — Solução robusta para atendimento em escala; inclui console do agente, suporte a múltiplos canais (telefone, e-mail, chat, redes sociais), gestão de casos, automação, roteamento inteligente e acesso à base de conhecimento para maior eficiência e satisfação.

2.3.1.3.4. Field Service - Dispatcher - Unlimited Edition — Licença avançada de Field Service para despachantes/supervisores (back office); combinação de licenças padrão e customizadas; pode incluir permissões como Field Service Admin, Field Service Agent e Field Service Mobile.

2.3.1.3.5. Field Service - Field Technician - Unlimited Edition — Licença para técnicos de campo; provê escalabilidade; planeja e calcula rotas e mede produtividade de cada técnico.

2.3.1.3.6. Field Service - Contractor Plus - Unlimited Edition — Licença mais econômica do Field Service, normalmente destinada a despachantes/supervisores e técnicos terceirizados.

2.3.1.3.7. Marketing Cloud Engagement - Enterprise Edition — Automatiza campanhas de marketing, viabiliza escalabilidade do Marketing Cloud Engagement com capacidades de agentes de IA; personaliza e automatiza jornadas de e-mail, mobile e web em larga escala.

2.3.1.3.8. Additional Contacts - Enterprise Edition (1.000) — Volume de 1.000 contatos adicionais em nuvem para uso em campanhas.

2.3.1.3.9. Private Domain — Autenticação de domínios em nuvem.

2.3.1.3.10. SSL Certificate — Certificado SSL.

2.3.1.3.11. Audit Trail — Trilha de auditoria sistêmica.

2.3.1.3.12. Private IP / Dedicated IP — IP privado/dedicado para envio de e-mails em larga escala em nuvem.

2.3.1.3.13. Flex Credits (100K) — Modelo de precificação por consumo em que se paga pelas ações executadas por agentes de IA (ex.: atualizar registros, resolver caso, acionar fluxos, enviar e-mail); cada ação consome uma quantidade de créditos (exemplo citado: 20 créditos por ação padrão); em produção: ações padrão = 20 créditos; para LLMs: prompts básicos = 2 créditos, padrão = 4 créditos, avançados = 16 créditos; para LLMs maiores (com imagem/vídeo/voz), usam-se tokens como múltiplos de 2000 ações, consumindo créditos proporcionais.

2.3.1.3.14. Data Services Card 100K — Ferramenta de acompanhamento do consumo de créditos usados para Segmentação e Ativação e Data Services; precificação flexível baseada em consumo (créditos usados para ações como inserir dados, unificar perfis, criar segmentos); cobra separadamente armazenamento de dados e oferece add-ons premium.

2.3.1.3.15. Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB) — Armazenamento de dados (cobrado separadamente); preserva informações de múltiplas fontes no Data Cloud; custo mensal baseado em taxa fixa por terabyte (TB).

2.3.1.3.16. Privacy Center — Gerencia políticas de consentimento, coleta e retenção de dados pessoais de forma nativa; fornece interfaces configuráveis e integrações para rastreabilidade e conformidade com LGPD; automatiza anonimização, exclusão e exportação (data subject requests), com logs de auditoria ("direito ao esquecimento" e "takeout").

2.3.1.3.17. Event Monitoring — Trilhas de auditoria detalhadas (ex.: Login, API, View, Export Events), comprovando acesso e manuseio de dados; audita ações por usuário e permite correlação entre permissão concedida e ação executada.

2.3.1.3.18. Customer Community - Unlimited Edition - Logins (Per Month) — Tecnologia para criação de portais externos (ex.: autoatendimento/loja online); consumo por logins diários únicos (múltiplos logins em 24h contam como 1); excedentes calculados anualmente após atingir limite anual.

2.3.1.3.19. Mulesoft Titanium Edition — Nível mais alto do MuleSoft, para uso missão crítica com suporte no mais alto nível; recursos avançados de monitoramento e gestão de APIs (hiperescala, métricas em tempo real, rastreamento ponta a ponta); suporte com tempos de resposta mais rápidos.

2.3.1.3.20. Additional Business Unit (+1) — Business Units como espaços de trabalho separados no Marketing Cloud para equipes gerenciarem dados e funções de marketing de forma independente; inclui +1 unidade adicional.

2.3.1.3.21. Signature Success - Marketing Cloud Engagement — Suporte avançado com profissional técnico dedicado: apoio desde arquitetura até entrega e desenvolvimento (revisão de código, impacto e performance), monitoramento proativo de marcos do projeto e suporte 24/7 com respostas mais rápidas.

2.3.1.3.22. Signature Success - Platform — Suporte avançado com profissional técnico dedicado: apoio desde arquitetura até entrega e desenvolvimento (revisão de código, impacto e performance), monitoramento proativo de marcos do projeto e suporte 24/7 com respostas mais rápidas.

2.3.2. Especificação dos Serviços Técnicos

2.3.2.1. Contratação de horas de Serviços Técnicos Especializados para implantação da Plataforma de Gestão do Relacionamento com o Cidadão, de planejamento do projeto, estudo e planejamento de integrações, gestão de indicadores (analítico), análise e documentação dos processos e fluxos, configuração/parametrização e customização dos módulos da solução, transição, implantação, operação assistida, transferência de documentação, sustentação remota ou presencial, administração e gestão da plataforma e demais serviços necessários para o completo e perfeito funcionamento da solução contratada.

2.3.2.2. A CONTRATANTE terá à sua disposição para contratação e uso na implantação, consultoria e treinamento nos serviços dos cidadãos, o quantitativo de horas conforme item **2.2.2 Dos Serviços Técnicos Especializados**, que serão consumidas, sob demanda, pelas **Ordens de Serviço** emitidas pela CONTRATANTE.

2.3.2.3. A CONTRATANTE designará um profissional para assumir a responsabilidade como **Gestor Técnico do contrato**, responsável pelas interações com os times da CONTRATADA, formalização de aberturas e encerramentos de Ordens de Serviço e das negociações cabíveis para o consumo e execução dos serviços e projetos organizados em Ordens de Serviço.

3. Do produto inicial (Plataforma da Central 1746)

O primeiro produto a ser construído na nova solução é a plataforma que suportará o canal 1746.
O 1746 é a Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro, constituindo um canal direto de relacionamento com o cidadão, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, destinado a solicitação de serviços, registro de denúncias, reclamações, críticas, elogios e sugestões de ouvidoria sobre assuntos municipais.

O detalhamento do projeto, assim como os requisitos de negócio, encontram-se no Anexo II deste Termo de Referência.

3.1. Das fases de implementação das soluções

3.1.1. A implementação da solução será conduzida em fases estruturadas, com atividades planejadas, entregáveis objetivos e critérios de aceite, visando assegurar previsibilidade, qualidade, rastreabilidade e aderência às necessidades do negócio.
3.1.2. As fases descritas a seguir representam o ciclo completo de entrega do produto inicial (plataforma 1746), desde o alinhamento inicial até a entrada em produção e transição assistida.

3.2. Fase 1 - Iniciação e planejamento (Kickoff e governança)

3.2.1. Nesta fase serão consolidados os objetivos do projeto, as expectativas das partes interessadas e o escopo macro das entregas, com execução de workshops de alinhamento e elaboração dos artefatos iniciais de governança.
3.2.2. Principais atividades: Definição de escopo e objetivos estratégicos; Identificação de stakeholders e papéis; Criação do Product Backlog inicial; Planejamento macro das sprints e definição dos critérios de aceite; Preparação do ambiente de projeto.
3.2.3. Entregáveis: Termo de Abertura do Projeto; Product Backlog; Plano de Sprints; Matriz de Papéis e Responsabilidades (RACI).

3.3. Fase 2 - Desenho da solução (Discovery & blueprint)

3.3.1. Esta fase é voltada ao entendimento dos processos atuais (As Is) e à definição dos processos futuros (To Be), com elaboração do blueprint técnico-funcional da solução.

3.3.2. Principais atividades: Workshops de descoberta e priorização; Modelagem de processos e fluxos de negócio; Definição da arquitetura e integrações com sistemas legados; Modelagem de processos e fluxos de negócio; Validação conjunta com usuários-chave.
3.3.3. Entregáveis: Documento de Requisitos Funcionais e Técnicos; Blueprint de Solução;
Desenho de Integrações e Arquitetura de Dados; Plano de Configuração.

3.4. Fase 3 - Configuração e desenvolvimento (Sprints iterativas)

3.4.1. Esta fase será executada em ciclos iterativos (sprints), contemplando configuração declarativa, desenvolvimento de componentes customizados e integrações necessárias ao funcionamento da solução.
3.4.2. Principais atividades: Configuração de objetos, fluxos e automações; Desenvolvimento de códigos e componentes (Apex, LWC, APIs, MuleSoft); Integrações com sistemas externos; Testes unitários e validações contínuas.
3.4.3. Entregáveis: Ambientes configurados (dev/test); Scripts de integração e automação; Relatórios de progresso e métricas de sprint; Código-fonte versionado e documentado.

3.5. Fase 4 - Validação e testes (UAT)

3.5.1. Nesta etapa, as entregas serão validadas com a CONTRATANTE, assegurando a conformidade técnica e funcional do que foi desenvolvido.
3.5.2. Principais atividades: Execução de testes integrados e funcionais; User Acceptance Test (UAT) com usuários-chave; Correção de não conformidades e ajustes finais; Validação formal das entregas.
3.5.3. Entregáveis: Plano e Relatórios de Testes; Registros de Ocorrências e Ajustes; Termo de Aceite Parcial das Entregas.

3.6. Fase 5 - Implantação e transição (Go-live, Estabilização e capacitação)

3.6.1. Esta fase corresponde à disponibilização da solução em ambiente de produção, acompanhada de suporte assistido e transferência de conhecimento, visando garantir estabilização e continuidade operacional.
3.6.2. Principais atividades: Planejamento e execução do Go-Live; Estabilização pós-implantação;
Treinamento de usuários finais e equipe técnica; Entrega de documentação final.
3.6.3. Entregáveis: Plano de Implantação; Suporte Inicial; Termo de Aceite Final.

3.7. Entrada de outros produtos e serviços

As fases de 1 a 5 serão repetidas para todo novo serviço que será desenvolvido ou transferido para a Plataforma Integrada de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

3.8. Da implementação das demais soluções

3.8.1. Além do produto inicial descrito no item 3 (Plataforma da Central 1746), o objeto deste Termo de Referência abrange outros módulos e soluções integrantes da Plataforma Integrada de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (CzRM), Orquestração de Processos, Mensageria e Atendimento telefônico Automatizado.

3.8.2. A implementação das demais soluções ocorrerá de forma gradual, após a implantação, estabilização e aceite do produto inicial, observadas as prioridades institucionais e a capacidade operacional da CONTRATANTE.

3.8.3. Para cada nova solução ou serviço a ser implantado, serão definidos, de comum acordo entre as partes, os fluxos, prazos, escopo e critérios de aceite, formalizados por meio de planejamento específico e instrumentos de governança contratual, tais como Ordens de Serviço.

3.8.4. As fases de implementação previstas nos itens 3.1 a 3.6 aplicar-se-ão, no que couber, às soluções subsequentes.

4. Do local de prestação do serviço

4.1. O serviço deverá ser prestado, de forma remota, em instalações da CONTRATADA, não havendo necessidade de definição de endereço físico, nem de atividades a serem prestadas em local definido da CONTRATANTE.

5. Da forma de pagamento

5.1. O pagamento será devido à CONTRATADA, após a regular liquidação da despesa, em razão da efetiva execução dos serviços e aceite, sem que a CONTRATANTE esteja obrigada a pagar o valor total do contrato caso todo o quantitativo do objeto previsto neste Termo de Referência não tenha sido regularmente prestado e aceito, nos termos do art. 63 da Lei Federal nº 4.320/64.

5.2. O documento de cobrança será apresentado à fiscalização, para atestação, e, após, protocolado no setor pertinente da CONTRATANTE.

6. Da proposta de preços

6.1. A proponente deverá apresentar proposta de preços de acordo com as especificações deste Termo de Referência e nos moldes praticados pelo Município do Rio de Janeiro, conforme Decreto RIO nº 55.074, de 6 de setembro de 2024.
6.2. Os preços propostos deverão estar de acordo com os praticados no mercado e deverão incluir todos os impostos, taxas, fretes, material, mão de obra, instalações e quaisquer outras despesas necessárias, ainda que não especificadas neste Termo de Referência, mas julgadas essenciais ao cumprimento do objeto desta contratação.
6.3. Em caso de modificação no custo das mensagens cobradas pela META, os valores contratuais poderão ser revisados para refletir proporcionalmente a referida alteração.

6.4. A revisão de que trata o subitem 6.3 deverá ser solicitada formalmente pela CONTRATADA, acompanhada de documentação que comprove a mudança nos valores de cobrança de mensagens pela META.
6.5. Após o recebimento e validação da solicitação prevista nos subitens 6.3 e 6.4, a CONTRATANTE deverá analisar a adequação e, se necessário, realizar a atualização dos valores contratuais por meio de termo aditivo.

7. Da avaliação das propostas e do regime de execução

7.1. O critério para avaliação da proposta deverá ser o menor preço global.
7.2. Considera-se que o serviço é composto de diferentes elementos não divisíveis, uma vez que cada item a ser precificado requer sinergia e opera dentro do mesmo ecossistema.
7.3. A prestação dos serviços referente ao objeto do contrato deverá obedecer ao regime de execução por preço unitário, uma vez que os itens serão pagos mensalmente de forma unitária, com preço previamente estabelecido, em função das quantidades consumidas, que não guardam precisão na previsibilidade.
7.4. O valor final deverá ser apurado pela soma de diferentes itens.

8. Da proteção de dados pessoais

8.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normativos aplicáveis ao tratamento de dados pessoais decorrente da execução do contrato, incluindo o Decreto nº 54.844, de 29 de julho de 2024, assumindo o papel de operadora de dados, conforme definições legais.
8.2. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e contra situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, conforme previsto no art. 46 da LGPD.
8.3. A CONTRATADA deverá tratar apenas os dados pessoais **estritamente necessários** para a execução dos serviços, nos limites definidos pela CONTRATANTE, sendo vedada qualquer utilização incompatível com a finalidade original ou compartilhamento não autorizado.
8.4. A CONTRATADA deverá garantir que todos os dados tratados no escopo do serviço sejam armazenados em conformidade com requisitos de segurança previstos na legislação vigente, utilizando, quando aplicável, soluções criptografadas e mecanismos que garantam sigilo, integridade e disponibilidade.

8.5. Das responsabilidades específicas:

8.5.1. A CONTRATADA deverá implementar controles de segurança para fluxos conversacionais, bancos de dados, APIs e demais componentes utilizados no serviço, visando à preservação da confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados pessoais.
8.5.2. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência do ocorrido, apresentando relatório detalhado com: (i) natureza dos dados afetados; (ii) medidas de contenção; (iii) riscos associados; e (iv) providências corretivas adotadas.
8.5.3. Eventuais danos causados à CONTRATANTE, aos titulares dos dados ou a terceiros, em decorrência de falhas da CONTRATADA no tratamento de dados pessoais, implicarão responsabilização civil, administrativa e criminal, nos termos da legislação vigente.
8.5.4. A CONTRATADA deverá assegurar que colaboradores, prepostos, subcontratados e terceiros envolvidos na execução do serviço tenham ciência e cumpram as normas de proteção de dados pessoais, mediante treinamento adequado e Termo de Responsabilidade e Confidencialidade.
8.5.5. Quanto à transferência internacional de dados pessoais, quando necessária para execução de política pública ou atribuição legal do serviço público, deverá ser dada publicidade, nos termos do inciso I do caput do art. 23 da LGPD.
8.5.6. A CONTRATADA deverá apresentar aos cidadãos usuários, de maneira fácil e intuitiva, o Aviso de Privacidade — Brasil e a Política de Privacidade do WhatsApp.

8.5.7. No mais, a CONTRATADA se obriga a:

8.5.7.1. Tratar os dados pessoais, em especial no que tange às operações de coleta, de produção, de recepção, de classificação, de utilização, de acesso, de reprodução, de transmissão, de distribuição, de processamento, de arquivamento, de armazenamento, de eliminação, de avaliação ou de controle da informação, de modificação, de comunicação, de transferência, de difusão ou de extração, com a devida observância à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD);

8.5.7.2. Tratar os dados pessoais de modo compatível com as finalidades, a adequação, a necessidade, o livre acesso, a qualidade dos dados, a transparência, a segurança, a prevenção, a não discriminação e a responsabilização e a prestação de contas, como determina o artigo 6º da Lei nº 13.709/2018, bem como em observância às bases legais descritas nos incisos do artigo 7º ou do inciso II, do artigo 11, ou do artigo 14, todos da Lei nº 13.709/2018, no que se refere às operações descritas na alínea "a" do item 21.2.

8.5.7.3. Eliminar os dados pessoais após as hipóteses de término de seu tratamento previstas nos incisos do artigo 15 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação dos dados pessoais para as finalidades indicadas nos incisos do artigo 16 da LGPD.

8.5.7.4. Implementar, desde a fase de concepção até a execução do serviço do objeto deste TR, as medidas técnicas e administrativas necessárias visando à proteção de dados pessoais contra acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

8.5.7.5. Comprovar, no ato da assinatura do contrato, que foram adotadas medidas técnicas adequadas, no âmbito e nos limites técnicos de seus serviços, que tornem os dados pessoais tratados ininteligíveis ao acesso não autorizado de terceiros, como determina o artigo 48, §3º da Lei nº 13.709/2018;

8.5.7.6. Garantir a segurança da informação dos dados pessoais, mesmo após o seu término, como determina o artigo 47 da Lei nº 13.709/2018;

8.5.7.7. Informar imediatamente à outra Parte a ocorrência ou suspeita de incidente de segurança referente aos dados pessoais tratados, que possam acarretar aos titulares, alternativamente, risco ou dano relevante aos titulares, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada;

8.5.7.8. Garantir o exercício, pelos titulares, dos respectivos direitos descritos nos incisos I, II, III e IV do artigo 18, além do contido §2º do mesmo artigo da Lei nº 13.709/2018;

8.5.7.9. Garantir ao titular o exercício do direito de eliminação dos dados pessoais eventualmente tratados com o consentimento, como determina o artigo 18, VI da Lei nº 13.709/2018, excetuando-se, não obstante, as hipóteses contidas no artigo 16 da Lei nº 13.709/2018.

8.5.7.10. Assegurar que os respectivos colaboradores ou prestadores de serviços que venham a ter acesso a dados pessoais no

contexto deste Termo de Referência cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais e previstas no presente Termo de Referência.

8.5.7.11. Indicar o encarregado de dados pessoais, por meio de ato formal, do qual deverá constar as formas de atuação e as atividades a serem desempenhadas, com base no artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

8.5.7.12. Formular regras de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos, as revisões periódicas dessas regras, incluindo a incorporação das inovações regulatórias da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais, como indica o artigo 50 da Lei nº 13.709/2018;

8.5.7.13. Implementar programa de governança em privacidade, nos moldes do artigo 50, I da Lei nº 13.709/2018, que deve ser enviado para a CONTRATANTE no momento de assinatura do Contrato, para fins de aprovação;

8.5.7.14. Solicitar prévia autorização da CONTRATADA para a subcontratação de serviços que envolvam o tratamento de dados pessoais ou qualquer outra atividade de compartilhamento de dados pessoais com terceiros, mesmo que pertencentes ao mesmo grupo econômico da CONTRATADA, e refletir as obrigações deste Termo de Referência Edital nos contratos firmados com esses subcontratados ou terceiros naquilo que for aplicável.

8.6. Do Encerramento da Contratação:

8.6.1. Concluída a execução do contrato ou em caso de rescisão contratual, a CONTRATADA deverá, mediante solicitação expressa da CONTRATANTE:

8.6.1.1. Eliminar de forma definitiva e segura todos os dados pessoais sob sua guarda; **ou**

8.6..1.2. Devolvê-los à CONTRATANTE em formato interoperável, ressalvada obrigação legal ou regulatória de retenção.

8.7. Da Autoridade e Fiscalização (Proteção de Dados):

8.7.1. A CONTRATANTE reserva-se o direito de auditar, a qualquer tempo, as práticas de proteção de dados pessoais adotadas pela CONTRATADA, bem como exigir a apresentação de evidências de conformidade.

9. Da justificativa da necessidade

A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernização, substituição e evolução da plataforma de Citizen Relationship Management (CzRM) atualmente utilizada pela Prefeitura do Rio de Janeiro, sistema este classificado como crítico para a prestação de serviços públicos, para a gestão do relacionamento com o cidadão e para o cumprimento dos deveres institucionais da Administração Pública.

O sistema de CzRM vigente apresenta limitações técnicas e operacionais relevantes, decorrentes de sua defasagem tecnológica, que comprometem a eficiência administrativa, a qualidade do atendimento ao usuário dos serviços públicos e a capacidade de atendimento às diretrizes atuais de Governo Digital. Tais limitações impactam diretamente a execução das atividades finalísticas dos órgãos municipais, impondo elevado esforço operacional, baixa capacidade de automação, dificuldades de integração e restrições à evolução funcional da solução.

Esse cenário é agravado pelo contexto tecnológico do Município, caracterizado por um ecossistema composto por mais de 500 sistemas, muitos deles isolados entre si, o que dificulta a integração de dados, a consolidação de informações e a construção de uma visão unificada do cidadão. A ausência de uma solução estruturante e integradora prejudica especialmente a gestão de processos transversais e multidisciplinares, reduzindo a eficiência administrativa e a capacidade de resposta do Poder Público.

Adicionalmente, a dependência de sistemas legados, com baixa disponibilidade de profissionais especializados, ausência de atualizações de segurança e risco de descontinuidade de manutenção, eleva o risco operacional e institucional, em desacordo com os princípios da eficiência, da segurança da informação e da continuidade dos serviços públicos.

No recorte específico da plataforma de CzRM, identificam-se, de forma objetiva, as seguintes restrições:

- Defasagem tecnológica que limita a escalabilidade, a performance e a evolução do sistema;
- Insuficiência de mecanismos de integração, resultando em silos de informação e ausência de visão integrada do cidadão;
-

Incapacidade de incorporação de recursos avançados de automação, análise de dados e inteligência artificial, indispensáveis à melhoria da eficiência operacional e da qualidade do atendimento.

Diante disto, observa-se a necessidade de uma plataforma que acompanhe o crescimento do volume, da complexidade e da diversidade das demandas sob responsabilidade da Administração Municipal, dando agilidade no tratamento das solicitações, facilitando a padronização de fluxos de trabalho e a geração de informações gerenciais confiáveis e tempestivas para apoio à tomada de decisão.

A contratação de nova solução de CzRM, aderente às tecnologias atuais de mercado e às necessidades operacionais da Administração Municipal, mostra-se necessária, adequada e proporcional, nos termos da Lei nº 14.133/2021, para assegurar a continuidade, a eficiência e a qualidade dos serviços públicos prestados.

Benefícios Esperados

A implantação de nova plataforma de CzRM proporcionará benefícios diretos e mensuráveis à Administração Pública e à sociedade, destacando-se:

- Incremento da eficiência administrativa, por meio da automação de processos e da redução de atividades manuais;
- Integração dos canais e das informações de atendimento, promovendo maior consistência, rastreabilidade e controle dos fluxos;
- Melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão, com respostas mais tempestivas, padronizadas e transparentes;
- Ampliação da capacidade de monitoramento, avaliação e gestão das demandas, por meio de relatórios gerenciais e instrumentos analíticos;
- Fortalecimento da tomada de decisão baseada em dados, com identificação de padrões, tendências e oportunidades de atuação preventiva;
- Mitigação de riscos operacionais e tecnológicos associados à manutenção de sistemas obsoletos;
- Alinhamento às diretrizes de Governo Digital, eficiência pública, proteção ao usuário do serviço público e racionalização dos gastos.

Dessa forma, a contratação proposta atende ao interesse público, observa os princípios da eficiência, economicidade, planejamento, governança, segurança e continuidade do serviço público, e está plenamente alinhada às disposições da Lei nº 14.133/2021, constituindo medida necessária para a modernização da gestão pública municipal e para a melhoria sustentável da prestação dos serviços à população.

10. Da previsão da contratação no planejamento institucional e orçamentário

10.1. A contratação dialoga com o planejamento institucional da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, previsto no Plano Estratégico 2025–2028, especialmente na Iniciativa Estratégica "Governo Digital e Transparente" e no programa "Governo Digital e Assistência ao Cidadão".
10.2. A solução contribuirá para consolidar a política de governo digital, ampliando transparência e eficiência administrativa e aprimorando a prestação de serviços públicos.
10.3. O objeto se alinha à construção de gestão mais proativa, integrada e analítica, com uso de informações de qualidade, em tempo real, para embasar decisões estratégicas.
10.4. Com a efetivação desta contratação, considerando suas funcionalidades, e à medida da sua implementação, será possível a descontinuidade do contrato de mensageria instantânea para comunicação ativa e atendimento às solicitações do cidadão, bem como de parte do contrato de implantação e operação da Central 1746 (TERMO DE CONTRATO No 010046/2024), no que se refere a serviços técnicos especializados.

11. Da fundamentação legal da contratação

A presente contratação tem fundamento na Lei 14.133/2021, Decreto Municipal n.º 44.698/2018 e Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

12. Das obrigações da CONTRATANTE

12.1. Realizar os pagamentos na forma e condições previstas;

12.2. Realizar o acompanhamento e a fiscalização do objeto deste Termo de Referência.

13. Das obrigações da CONTRATADA

13.1. São obrigações da CONTRATADA:

13.1.1. Prestar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência e sua proposta com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

13.1.2. Tomar as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, em consequência da execução dos serviços;

13.1.3. Responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do objeto desta contratação, respondendo por si, seus empregados, prepostos e sucessores, independentemente das medidas preventivas adotadas;

13.1.4. Atender às determinações e exigências formuladas pela CONTRATANTE;

13.1.5. Substituir, por sua conta e responsabilidade, os serviços recusados pela CONTRATANTE no prazo previsto no Termo de Referência e, na ausência deste, determinado pela Fiscalização;

13.1.6. Responsabilizar-se, na forma do Contrato, por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, sociais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como por todos os gastos e encargos com material e mão-de-obra necessária à completa execução dos serviços:

a.

em caso de ajuizamento de ações trabalhistas contra a CONTRATADA, decorrentes da execução do presente Contrato, com a inclusão do Município do Rio de Janeiro ou de entidade da Administração Pública indireta como responsável subsidiário ou solidário, a CONTRATANTE poderá reter, das parcelas vincendas, o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;

b.

no caso da existência de débitos tributários ou previdenciários, decorrentes da execução do presente Contrato, que possam ensejar responsabilidade subsidiária ou solidária da CONTRATANTE, as parcelas vincendas poderão ser retidas até o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;

c.

as retenções previstas nas alíneas "a" e "b" poderão ser realizadas tão logo tenha ciência o Município do Rio de Janeiro ou a CONTRATANTE da existência de ação trabalhista ou de débitos tributários e previdenciários e serão destinadas ao pagamento das respectivas obrigações caso o Município do Rio de Janeiro ou entidade da Administração Pública indireta sejam compelidos a tanto, administrativa ou judicialmente, não cabendo, em nenhuma hipótese, ressarcimento à CONTRATADA;

d.

eventuais retenções previstas nas alíneas "a" e "b" somente serão liberadas pela CONTRATANTE se houver justa causa devidamente fundamentada.

13.1.7. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação durante todo prazo de execução contratual;

13.1.8. Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução desta contratação, eximindo a CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida;

13.1.9. Observar o disposto no Decreto Municipal nº 27.715/07, no que couber.

13.1.10. Indicar, nas notas fiscais emitidas, quando o objeto envolver prestação de serviços, o efetivo período do mês que está sendo faturado.

13.1.11. Observar as obrigações técnicas específicas contidas neste Termo de Referência.

13.1.12. Fornecer ferramenta para monitoração de consumo de recursos e custos;

13.1.13. Manter o ambiente operacional, pelo prazo mínimo de 90 dias corridos, e sem custo adicional, os dados gerados e armazenados congelados às 23 horas e 59 minutos do último dia de vigência contratual, com acesso garantido à CONTRATANTE de forma integral, exceto para inclusão de novos registros;

13.1.13.1 Concomitantemente, nesse período de 90 (noventa) dias corridos, e sem custo adicional, a CONTRATADA se compromete a permitir a realização de processos de migração (outra infraestrutura), bem como a gerar cópia dos dados da CONTRATANTE em formato a ser definido por esta última, a qualquer tempo.

13.1.14. Prestar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência e sua proposta com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

13.1.15. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Comissão de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

13.1.16. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

13.1.17. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do presente Termo de Referência e seus anexos

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

13.1.19. Reconhecer os Fiscais do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como esclarecimento de dúvidas, abertura de chamados, solicitação de relatórios de prestação de serviço, dentre outras;

13.1.20. Garantir a reposição de peças, software e componentes pelo prazo de vigência contratual do Serviço de Garantia e Suporte, na forma estabelecida nesse Termo de Referência;

13.1.20.1. Todos os equipamentos e seus subcomponentes, em suas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento e instalação, deverão obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor, elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área – ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e entidades de padrões reconhecidas;

13.1.21. Guardar e Zelar pelo sigilo dos dados cadastrais e todas as informações da CONTRATANTE, obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, divulgando-os para terceiros somente com expressa anuência

13.1.22. Participar de reuniões presenciais de caráter técnico ou administrativo, quando solicitado, para esclarecer dúvidas e transmitir às equipes da CONTRATANTE conhecimento acerca das soluções providas na execução contratual;

14. Acordo de Nível de Serviços (ANS)

14.1.O **Acordo de Nível de Serviços (ANS)** tem por objetivo definir os níveis de qualidade esperados para os serviços prestados, proporcionando a adequação do pagamento ao grau de qualidade efetivamente observado.

14.2. O eventual desconto de qualquer percentual de descumprimento do ANS não desobriga a **CONTRATADA** da prestação do serviço não cumprido, nem dos demais serviços, nos prazos e condições estabelecidas.

14.3. O objeto será avaliado considerando-se a correspondência entre as especificações mínimas exigidas e o efetivamente executado, bem como o atendimento aos prazos e às demais condições previstas.

14.4. O fiscal do contrato designado pela **CONTRATANTE** acompanhará a regularidade da(s) etapa(s) da prestação do serviço. Caso haja descumprimento do ANS, comunicará à CONTRATADA até o dia **20 (vinte)** do mês subsequente, permitindo que a CONTRATADA emita a **nota fiscal (NF)** em tempo hábil.

14.4.1. A CONTRATADA terá o prazo de **02 (dois) dias úteis**, após comunicação da **CONTRATANTE**, para contestar a aplicação do desconto, mediante manifestação formal dirigida ao fiscal do contrato.

14.4.2. Transcorrido este prazo sem manifestação da CONTRATADA, ou julgada improcedente sua contestação, será confirmado o

desconto no valor e condições do ANS. O fiscal do contrato comunicará à CONTRATADA em até **02 (dois) dias úteis**.

14.4.3. Eventuais descontos decorrentes de descumprimento do ANS deverão ser considerados para a emissão da NF.

14.5. Não será objeto de desconto o chamado não atendido por circunstâncias que não estejam sob controle da CONTRATADA, desde que tais circunstâncias sejam justificadas, comprovadas e aceitas pela **CONTRATANTE**.

14.6. O não atendimento, desde que em primeira ocorrência, dos prazos estabelecidos no ANS por período que não comprometa o serviço e desde que justificado pela CONTRATADA e essa justificativa aceita pela **CONTRATANTE**, será objeto apenas de notificação.

14.7. Considerando que a solução das ocorrências de software, pela sua natureza, pode envolver atividades relacionadas ao desenvolvimento de patches específicos, admite-se, para todos os casos, a adoção de **solução de contorno (workaround)** ou comunicado informando sobre a solução definitiva a ser entregue pelo fabricante, respeitados os prazos definidos para cada severidade informada, sem prejuízo da disponibilização da solução definitiva cabível.

14.7.1. Neste caso, a partir do encerramento do chamado original, com a disponibilização da solução de contorno, deverá ser imediatamente aberta uma nova ocorrência por parte da CONTRATADA para provimento da solução definitiva, na qual deverá constar, obrigatoriamente, um novo campo contendo o número do chamado original (encerrado com a solução de contorno).

14.7.2. Esta nova ocorrência deverá ser informada para a **CONTRATANTE** para fins de acompanhamento.

14.8. O nível de severidade será atribuído pela **CONTRATANTE** no momento da abertura do chamado.

14.9. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA para a disponibilização da solução, serão desconsiderados os períodos em que a **CONTRATANTE**, ou **por ela designados**, estiverem responsáveis por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência, incluindo a prestação de mais informações e evidências do caso.

14.10. Os serviços de manutenção e suporte técnico especializado deverão prover atendimento para a solução de problemas, seja definitiva ou de contorno, obedecidos os prazos e graus de severidade determinados pela CONTRATANTE. As metas a cumprir são fixadas conforme os graus de severidade das situações e prazos máximos para a solução de incidentes e problemas, tanto na solução de contorno quanto para a solução definitiva, sendo:

Grau 1	**Severidade alta:** • Perda ou paralisação de serviços relevantes prestados pelo CONTRATANTE onde a solução está instalada, configurando-se como situação de emergência; • Dados corrompidos; • Função crítica não está disponível; • O sistema se desliga repentinamente causando demoras excessivas e intermitências para utilização de recursos; • O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização; • O sistema continua em execução permanente (congelado) necessitando ser reiniciado pelo operador.

Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico		A base de cálculo para o percentual de desconto será o valor total contratado do SERVIÇOS ESPECIALIZADOS por Descumprimento do ANS
Primeiro contato telefônico ou e-mail	Máximo 4 (quatro) horas corridas após abertura do chamado	0,5% Por hora de atraso
Solução Técnica definitiva	7 (sete) dias corridos após início do atendimento	0,5% Por hora de atraso ou fração, por chamado
Teto	5 ocorrências	

Grau 2	**Severidade média:** Grave perda de funcionalidades, no entanto, sem interromper atividades exercidas ou serviços prestados pela CONTRATANTE onde a solução está instalada. Falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso a funções básica(s).

Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico		A base de cálculo para o percentual de desconto será o valor total contratado do SERVIÇOS ESPECIALIZADOS por Descumprimento do ANS
Primeiro contato telefônico ou e-mail	Máximo 18 (dezoito) horas corridas após abertura do chamado	0,4% Por hora de atraso
Solução técnica definitiva	15 (quinze) dias corridos após início do atendimento	0,4% Por hora de atraso ou fração, por chamado
Teto	5 ocorrências	

Grau 3	**Severidade baixa:** Perda de menor relevância de funcionalidades, causando apenas inconveniências para a realização de atividades exercidas ou pela devida prestação dos serviços pela CONTRATANTE.	
Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico		A base de cálculo para o percentual de desconto será o valor total contratado do SERVIÇOS ESPECIALIZADOS por Descumprimento do ANS
Primeiro contato telefônico ou e-mail	Máximo 36 (trinta seis) horas corridas após abertura do chamado	0,3% Por hora de atraso
Solução técnica definitiva	30 (trinta) dias corridos após início do atendimento	0,3% Por hora de atraso ou fração, por chamado
Teto	5 ocorrências	

Grau 4	**Consulta:** prestação de informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades, porém sem prejudicar diretamente a devida realização de atividades exercidas ou prestação dos serviços pela CONTRATANTE .	
Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico		A base de cálculo para o percentual de desconto será o valor total contratado do SERVIÇOS ESPECIALIZADOS por Descumprimento do ANS
Primeiro contato telefônico ou e-mail	Máximo 36 (trinta seis) horas corridas após abertura do chamado	0,2% Por hora de atraso
Solução técnica definitiva	30 (trinta) dias corridos após início do atendimento	0,2% Por hora de atraso ou fração, por chamado
Teto	5 ocorrências	

14.12 Os chamados poderão ser reclassificados pela CONTRATADA, sendo que a contagem dos prazos de atendimento e solução definitiva do problema serão iniciados da reclassificação, observando o novo grau de severidade.

14.13 O ANS poderá ser revisto durante a execução do contrato e sofrer alterações mediante acordo entre as partes.

14.14 Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de software, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno (workaround).

14.15 Para permitir a apuração do atendimento e mensurar o cumprimento do ANS, a contratada deverá disponibilizar canal de comunicação (através de telefone e e-mail, acesso a sistema on-line via Web) que permita o gerenciamento de chamados de forma a possibilitar o controle da abertura, o acompanhamento dos chamados e sua conclusão, bem como dos prazos de atendimento. Esse canal de comunicação deve possibilitar, no mínimo, o registro das seguintes informações:

i. Horário de abertura;

ii. Grau de severidade e descrição da ocorrência;

iii.

Horário do primeiro retorno por parte da contratada;

iv.

Horário de início dos trabalhos da contratada para a solução técnica;

v.

Comunicação, pela contratada, da conclusão dos trabalhos para solução da situação

14.16 Para os serviços de Implantação e repasse de conhecimento (SERVIÇOS ESPECIALIZADOS), em caso de descumprimento, pela contratada, do prazo informado na Ordem de Serviços para a conclusão de todas as atividades especificadas, por sua culpa exclusiva e comprovada, **caberá à contratada o ônus do desconto de 1% (um por cento) sobre o valor total da OS por dia de atraso,** limitada a 20%, consideradas, para efeito de contagem na aplicação da multa, a data seguinte a previsão de conclusão informada na OS e a data de conclusão de todas as atividades informada no Relatório de Conclusão emitido pela CONTRATADA.

Indicador	Meta	Métrica	Medição	Penalidade
Conclusão das atividades especificadas dentro do prazo final estimado em cada OS	100%	Data de conclusão de todas as atividades informada na OS	A data de conclusão efetiva de todas as atividades especificadas na OS e informada no Relatório de Conclusão emitido CONTRATADA deve ser anterior ou igual à data estabelecida na OS como prazo final para conclusão.	Desconto de 1% sobre o valor total da OS, por dia de atraso, limitada a 20% de Glosa

14.17 Com relação à disponibilidade do ambiente da Plataforma deve estar disponível de acordo com os seguintes critérios:

14.17.1 A monitoração dos indicadores e a avaliação do cumprimento das metas estabelecidas serão feitas por meio de sistema informatizado conectado à plataforma de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA.

14.17.2 Caso a CONTRATADA não atinja a meta estabelecida, a CONTRATANTE aplicará descontos sobre a fatura do mês de referência – de acordo com os graus de impactos previstos – nos percentuais descritos a seguir:

Indicador 01	Disponibilidade média mensal para os serviços CONTRATADOS mantidos em ambiente de PRODUÇÃO na plataforma	
Meta	99,7% de disponibilidade dos serviços	
Observação	Serão observados os períodos de apuração – do dia 20 (0h00) do mês anterior ao dia 19 (0h00) do mês atual – e os períodos de interrupções previamente comunicados e acordados com a CONTRATANTE A título de referência, para um período de apuração de 30 dias (720 horas): a) 99,7% de disponibilidade correspondem a 718,56 horas; b) 99% correspondem a 712,8 horas; e c) 98% correspondem a 705,6 horas.	
Grau de Impacto		A base de cálculo para o percentual de desconto será o valor a ser pago de LICENCIAMENTO no mês da ocorrência onde foi detectado o Descumprimento do ANS.
Baixo	99% a 99,7%	5% (cinco por cento)
Médio	98% a 98,9%	7,5% (sete e meio por cento)
Alto	Abaixo de 98% (97,9% ou abaixo)	10% (dez por cento)
Teto	4 (quatro) ocorrências para o grau de impacto "Baixo" ou 3 (três) ocorrências para o grau de impacto "Médio" ou 2 (duas) ocorrências para o grau de impacto "Alto"	

Indicador 02	Disponibilidade média mensal para os serviços CONTRATADOS mantidos em ambiente de HOMOLOGAÇÃO na plataforma	
Meta	99,4% de disponibilidade dos serviços	
Observação	Serão observados os períodos de apuração – do dia 20 (0h00) do mês anterior ao dia 19 (0h00) do mês atual – e os períodos de interrupções previamente comunicados e acordados com a CONTRATADA. A título de referência, para um período de apuração de 30 dias (720 horas): a) 99,4% de disponibilidade correspondem a 718,56 horas; b) 99% correspondem a 712,8 horas; e c) 98% correspondem a 705,6 horas.	
Grau de Impacto		A base de cálculo para o percentual de desconto será o valor a ser pago de LICENCIAMENTO no mês da ocorrência onde foi detectado o Descumprimento do ANS.
Baixo	98,5% a 99,4%	2% (cinco por cento)
Médio	97,3% a 98,4%	5% (sete e meio por cento)
Alto	Abaixo de 97,3% (97,2% ou abaixo)	7,5% (dez por cento)
Teto	4 ocorrências para o grau de impacto "Baixo" ou 3 ocorrências para o grau de impacto "Médio" ou 2 ocorrências para o grau de impacto "Alto"	

Indicador 03	Latência de entrega de mensagens	
Meta	em até 01 (um) minuto em 98% dos casos.	
Observação	Serão observados os períodos de apuração – do dia 20 (0h00) do mês anterior ao dia 19 (0h00) do mês atual – e os períodos de interrupções previamente comunicados e acordados com a CONTRATADA.	
Grau de Impacto		A base de cálculo para o percentual de desconto será o valor dos itens de serviço 2.2.3 a ser pago no mês da ocorrência onde foi detectado o Descumprimento do ANS.
Baixo	95% e 98%	3% (três por cento)
Alto	Abaixo de 95%	5% (cinco por cento)
Teto	5 ocorrências para o grau de impacto "Baixo" ou 3 ocorrências para o grau de impacto "Alto"	

14.18 O valor total mensal das deduções por descumprimento do ANS está limitado aos pagamentos mensais do contrato, nos serviços do SERVIÇOS ESPECIALIZADOS.

14.19 O valor total anual das deduções por descumprimento do ANS está limitado aos pagamentos anuais do contrato, nos serviços do LICENCIAMENTO.

15. Da Garantia Contratual

15.1. A CONTRATADA prestará garantia de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato, como determina o art. 457 do RGCAF, a ser prestada antes do ato de assinatura, em uma das modalidades previstas no art. 445 do RGCAF e no art. 81 do Decreto Municipal n.º 44.698/2018. Seus reforços poderão ser igualmente prestados nas mesmas modalidades. Caso o fornecedor escolha a modalidade seguro-garantia, esta deverá incluir a cobertura das multas eventualmente aplicadas, e, caso escolha a modalidade carta-fiança, deverá observar as regras específicas eventualmente existentes e informadas pela Contratante.

15.2. A CONTRATANTE se utilizará da garantia para assegurar as obrigações associadas à contratação, podendo recorrer a esta inclusive para cobrar valores de multas eventualmente aplicadas e ressarcir-se dos prejuízos que lhe forem causados em virtude do descumprimento das referidas obrigações. Para reparar esses prejuízos, poderá a CONTRATANTE ainda reter créditos.

15.3. Os valores das multas impostas por descumprimento das obrigações assumidas na contratação serão descontados da garantia caso não venham a ser quitados no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da ciência da aplicação da penalidade. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

15.4. Em caso de rescisão decorrente de falta imputável à CONTRATADA, a garantia reverterá integralmente à CONTRATANTE, que promoverá a cobrança de eventual diferença que venha a ser apurada entre o importe da garantia prestada e o débito verificado.

15.5. Na hipótese de descontos da garantia a qualquer título, seu valor original deverá ser integralmente recomposto no prazo de 7 (sete) dias úteis, exceto no caso da cobrança de valores de multas aplicadas, em que esse será de 48 (quarenta e oito) horas, sempre contados da utilização ou da notificação pela CONTRATANTE, o que ocorrer por último, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

15.6. Caso o valor da contratação seja alterado, de acordo com o art. 92 do Decreto Municipal 44.698/2018, a CONTRATADA deverá complementar o valor da garantia para que seja mantido o percentual de 2% (dois por cento) do valor do Contrato.

15.7. Sempre que houver reajuste ou alteração do valor da contratação, a garantia será complementada no prazo de 7 (sete) dias úteis do recebimento, pela CONTRATADA, do correspondente aviso, sob pena de aplicação das sanções previstas no RGCAF.

15.8. A garantia contratual só será liberada ou restituída com o integral cumprimento da contratação, mediante ato liberatório da autoridade contratante, de acordo com o art. 465 do RGCAF e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, podendo ser retida, se necessário, para quitar eventuais obrigações da CONTRATADA.

16. Da Fiscalização e Aceite do Objeto

16.1. A CONTRATADA submeter-se-á a todas as medidas e procedimentos de fiscalização. Os atos de fiscalização, inclusive inspeções e testes, executados pela CONTRATANTE e/ou por seus prepostos, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações no que se refere ao cumprimento das normas, especificações e projetos, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais.

16.2. A Fiscalização da entrega dos bens caberá à comissão designada por ato da autoridade competente no âmbito da CONTRATANTE. Incumbe à Fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios nos termos da legislação em vigor, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

16.3. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela CONTRATANTE, se obrigando a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem considerados necessários ao desempenho de suas atividades.

16.4. A CONTRATADA se obriga a permitir que o pessoal da fiscalização da CONTRATANTE acesse quaisquer de suas dependências, possibilitando o exame das instalações e também das anotações relativas aos equipamentos, pessoas e materiais, fornecendo, quando solicitados, todos os dados e elementos referentes à execução do contrato.

16.5. Compete à CONTRATADA fazer minucioso exame das especificações dos bens, de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à Fiscalização, para o devido esclarecimento, todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas e que venham a impedir o bom desempenho do Contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas.

16.6. A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne aos bens adquiridos, à sua entrega e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante a CONTRATANTE, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na execução contratual não implicará corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus prepostos.

16.7. A aceitação do objeto deste Termo de Referência se dará mediante a avaliação de Comissão de Fiscalização designada pela autoridade competente no âmbito da CONTRATANTE, e constituída na forma do art. 501, do RGCAF, que constatará se os bens fornecidos atendem a todas as especificações contidas neste Termo de Referência ou no processo que ensejou a presente contratação.

16.8. O objeto do presente Termo de Referência será recebido em tantas parcelas quantas forem as relativas ao pagamento.

16.9. Os bens cujos padrões de qualidade estejam em desacordo com a especificação deste Termo de Referência e seus anexos deverão ser recusados pela Comissão responsável pela fiscalização do contrato, que anotará em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 5 (cinco) dias, para ratificação.

16.10. Na hipótese de recusa de aceitação, por não atenderem às exigências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá substituir quaisquer bens defeituosos ou qualitativamente inferiores, passando a contar os prazos para pagamento e demais compromissos da CONTRATANTE da data da efetiva aceitação. Caso a CONTRATADA não substitua os bens não aceitos no prazo assinado, a CONTRATANTE se reserva o direito de providenciar o seu fornecimento às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

16.11. As notas fiscais referentes ao recebimento do objeto serão atestadas por até 03 (três) servidores a serem designados pela CONTRATANTE, observadas as formalidades descritas no Decreto Municipal n.º 34.012/2011 ou em outro que vier a substituí-lo.

16.12. O Aceite definitivo ficará a cargo da Comissão de Fiscalização.

17. Das Condições de Pagamento

17.1. O pagamento à CONTRATADA ocorrerá na forma definida neste Termo de Referência. O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo do documento de cobrança no setor competente do(a) CONTRATANTE e obedecido o disposto na legislação.

17.2. Para fins de medição, se for o caso, e faturamento, o período-base de medição do serviço prestado será de um mês, considerando-se o mês civil, podendo no primeiro mês e no último, para fins de acerto de contas, o período se constituir em fração do mês, considerado para esse fim o mês com 30 (trinta) dias.

17.3. O pagamento à CONTRATADA será realizado em razão dos serviços efetivamente prestados e aceitos no período-base mencionado no item anterior sem que o(a) CONTRATANTE esteja obrigado(a) a pagar o valor total do Contrato.

17.4. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança, os comprovantes de recolhimento do FGTS e INSS de todos os empregados atuantes no contrato, assim como Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeito negativo válida, declaração de regularidade trabalhista, na forma do Anexo do Edital.

17.5. O valor dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso, desde que não decorra de fato ou ato imputável à CONTRATADA, sofrerá a incidência de juros calculados de acordo com a variação da Taxa Selic, pro rata die entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança no setor competente da CONTRATANTE e a data do efetivo pagamento, limitado ao percentual de 12% (doze por cento) ao ano.

17.6. O valor dos pagamentos eventualmente antecipados será descontado da taxa de 1% (um por cento) ao mês, calculada pro rata die entre o dia do pagamento e o 30° (trigésimo) dia da data do protocolo do documento de cobrança na tesouraria da CONTRATANTE. 17.7. O pagamento será efetuado à CONTRATADA através de crédito em conta bancária do fornecedor cadastrado junto à Coordenação do Tesouro Municipal.

17.7 O reajuste ocorrerá decorrido o prazo de 24 meses contados da data do orçamento estimado (Consolidação da Pesquisa de Preços), , observada a Lei Federal no 10.192, de 14 de fevereiro de 2001. Parágrafo Primeiro –

17.8 Os preços serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo Especial – IPCA-E do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

18. Das Sanções Administrativas

18.1 Pelo descumprimento total ou parcial da contratação, a CONTRATANTE poderá, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber, aplicar as seguintes sanções, previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/21 e art. 589 do RGCAF:

a. Advertência;

b. Multa de mora de até 1% (um por cento) por dia útil sobre o valor do Contrato ou do saldo não atendido do Contrato;

c. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato ou do saldo não atendido do Contrato, conforme o caso e respectivamente, nas hipóteses de inadimplemento total ou parcial da obrigação, inclusive nos casos de rescisão por culpa da CONTRATADA;

d. Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos;

e. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

18.2. As sanções somente serão aplicadas após o decurso do prazo para apresentação de defesa prévia do interessado no respectivo processo, nos casos das alíneas "a", "b", "c" e "d" do subitem 18.1, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, e no caso da alínea "e" do caput desta Cláusula, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

18.3. As sanções previstas nas alíneas "a", "d" e "e" do subitem 18.1 poderão ser aplicadas juntamente com aquelas previstas nas alíneas "b" e "c", e não excluem a possibilidade de rescisão unilateral do contrato.

18.4. A sanção prevista na alínea "e" do subitem 18.1 poderá também ser aplicada às licitantes que, em outras licitações e/ou contratações com a Administração Pública Direta ou Indireta de qualquer nível federativo, tenham:

a. sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;

b. praticado atos ilícitos, visando a frustrar os objetivos da licitação;

c. demonstrado não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública, em virtude de outros atos ilícitos praticados.

18.5. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da ciência da aplicação da penalidade ou da publicação no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro – D.O. RIO do ato que as impuser.

18.6. As multas aplicadas poderão ser compensadas com valores devidos à CONTRATADA mediante requerimento expresso nesse sentido.

18.7. Se, no prazo previsto nesta Cláusula, não for feita a prova do recolhimento da multa, promover-se-ão as medidas necessárias ao seu desconto da garantia prestada, mediante despacho regular da autoridade contratante.

18.8. Se a multa aplicada for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

18.9. Nos casos em que o valor da multa venha a ser descontado da garantia, o valor desta deverá ser recomposto em 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

18.10. Ressalvada a hipótese de existir requerimento de compensação devidamente formalizado, a CONTRATANTE suspenderá, observado o contraditório e ampla defesa, os pagamentos devidos à CONTRATADA até a comprovação do recolhimento da multa ou da prova de sua relevação por ato da Administração, bem como até a recomposição do valor original da garantia, que tenha sido descontado em virtude de multa imposta, salvo decisão fundamentada da autoridade competente que autorize o prosseguimento do processo de pagamento.

18.11. Se a CONTRATANTE verificar que o valor da garantia e/ou o valor dos pagamentos ainda devidos são suficientes à satisfação do valor da multa, o processo de pagamento retomará o seu curso.

18.12. As multas previstas nas alíneas "b" e "c" do subitem 18.1 não possuem caráter compensatório, e, assim, o pagamento delas não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade pelas perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

18.13. A aplicação das sanções estabelecidas nas alíneas "a", "b", "c" e "d" do subitem 8.1 é da competência da autoridade competente no âmbito da CONTRATANTE e a da alínea "e" da competência exclusiva do Secretário Municipal da Secretaria por meio da qual celebrado o contrato ou a que vinculada a entidade contratante ou outra autoridade competente no âmbito municipal.

19. Da Matriz de Riscos

Para a presente contratação foram identificados os principais riscos conhecidos na Matriz constante do Anexo I deste Termo de Referência, bem como estabelecidos os respectivos responsáveis e descritas suas respostas sugeridas.

- É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como sendo de responsabilidade da CONTRATADA.
- Sempre que atendidas as condições do contrato e mantidas as disposições da Matriz de Risco, considera-se mantido o equilíbrio econômico-financeiro.
- A proposta comercial deverá ser elaborada levando em consideração a natureza e a extensão dos riscos relacionados na Matriz de Risco.

ANEXO I-A

DECRETO Nº 43.562, de 15/08/2017.

As partes que a esta subscrevem declaram conhecer a Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública nacional ou estrangeira e se comprometem a atuar de forma ética, íntegra, legal e transparente, na relação com a Administração Municipal.

ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA:02081599759

Assinado de forma digital por ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA:02081599759
Dados: 2026.01.29 11:16:14 -03'00'

ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA
SUBSECRETÁRIA DE GESTÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL

gov.br
Documento assinado digitalmente
JOAO LUIZ MARTINS CARABETTA
Data: 28/01/2026 18:57:38-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

JOÃO LUIZ MARTINS CARABETTA
DIRETOR PRESIDENTE – EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A - IPLANRIO

ANEXO I-B

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL E ADMINISTRATIVA

Para execução deste instrumento jurídico, as partes declaram conhecer a Lei Federal nº 12.846/2013, se comprometem a atuar de forma ética, íntegra, legal e transparente e estão cientes de que não poderão oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria, quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta, indireta ou por meio de subcontrato ou terceiros, quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada.

Parágrafo Primeiro – A responsabilização da pessoa jurídica subsiste nas hipóteses de alterações contratual, transformação, incorporação, fusão ou cisão societária, ressalvados os atos lesivos ocorridos antes da data da fusão ou incorporação, quando a responsabilidade da sucessora será restrita à obrigação de pagamento de multa e reparação integral do dano causado, até o limite do patrimônio transferido.

Parágrafo Segundo – As sociedades controladoras, controladas, coligadas ou, no âmbito do respectivo contrato, as consorciadas serão solidariamente responsáveis pela prática dos atos previstos nesta Lei, restringindo-se tal responsabilidade à obrigação do pagamento de multa e reparação integral do dano causado.

ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA:02081599759

Assinado de forma digital por ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA:02081599759
Dados: 2026.01.29 11:16:37 -03'00'

ANA PAULA TEIXEIRA PEREIRA
SUBSECRETÁRIA DE GESTÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL

Documento assinado digitalmente
gov.br
JOAO LUIZ MARTINS CARABETTA
Data: 28/01/2026 18:57:38-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

JOÃO LUIZ MARTINS CARABETTA
DIRETOR PRESIDENTE – EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A - IPLANRIO

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE NEPOTISMO

Para a execução deste instrumento jurídico, a **EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A - IPLANRIO**, por meio de seu representante, declara não possuir em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como os ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente aos órgãos na linha hierárquica da área encarregada da contratação.

gov.br
Documento assinado digitalmente
JOAO LUIZ MARTINS CARABETTA
Data: 28/01/2026 18:57:38-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

JOÃO LUIZ MARTINS CARABETTA
DIRETOR PRESIDENTE – EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A - IPLANRIO

ANEXO III

DECLARAÇÃO REF. ARTIGO 2º, PARÁGRAFO ÚNICO, DO DECRETO MUNICIPAL Nº 19.381/01

EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMATICA SA - IPLANRIO, estabelecida na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121 - 7 e 8 Andar – Cidade Nova – CEP: 20.211-175, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ sob o nº 73.214.439/0001-90

DECLARAMOS, sob as penalidades cabíveis, que não participam dos nossos quadros funcionais profissional que tenha ocupado cargo integrante dos 1º e 2º escalões da Administração Direta ou Indireta do Município, nos últimos 12 (doze) meses, nos termos do parágrafo único do artigo 2º do Decreto Municipal nº 19.381/01.

DECLARAMOS, de igual turno, sob as penalidades cabíveis, que não dispomos em nosso quadro societário de nenhum familiar de agente público vinculado direta ou indiretamente a unidades administrativas na linha hierárquica daquela encarregada da contratação, independentemente da modalidade adotada, nos termos do art. 7º do Decreto Rio nº 49.414/2021.

gov.br Documento assinado digitalmente
JOAO LUIZ MARTINS CARABETTA
Data: 28/01/2026 19:24:47-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

JOÃO LUIZ MARTINS CARABETTA
DIRETOR PRESIDENTE – EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A - IPLANRIO