DIREX/PL-008/2026-PE-004/2026

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Registro de Preços para futura e eventual contratação de plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública, contemplando gestão eletrônica de processos, documentos, atendimento ao cidadão, comunicação institucional e serviços de Inteligência Artificial, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UND.	QTDE.	V. UNIT	V. MÊS	V. TOTAL
1	Plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública.	26077	Usuário/mês	226	R$ 52,51	R$ 11.867,26	R$ 142.407,12
2	Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma.	26077	Atendimento/ mês	2.100	R$ 1,03	R$ 2.163,00	R$ 25.956,00
					VALOR TOTAL:	**R$14.030,26**	**R$ 168.363,12**

**quantidade de meses: 12*

1.1.1. *Estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e órgão(s) e entidade(s) participante(s).*

ÓRGÃO GERENCIADOR: CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINALITÁRIO DOS MUNICÍPIOS DO VALE DO ITAPECERICA - CIMMVI			
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**UND.**	**QTDE.**
1	Plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública.	Usuário/mês	15
2	Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma.	Atendimento/ mês	700

ÓRGÃO PARTICIPANTE: MUNICÍPIO DE IGARATINGA			
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**UND.**	**QTDE.**
1	Plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública.	Usuário/mês	119
2	Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma.	Atendimento/ mês	900

ÓRGÃO PARTICIPANTE: MUNICÍPIO DE CONCEIÇÃO DO PARÁ			
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**UND.**	**QTDE.**
1	Plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública.	Usuário/mês	92
2	Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma.	Atendimento/ mês	500

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. *O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como* ***comum(ns),*** *conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.*

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. *O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a disponibilização da plataforma em nuvem – SaaS e do serviço de Inteligência Artificial integrado destina-se ao atendimento de necessidades permanentes e prolongadas da Administração Pública, relacionadas à gestão eletrônica de processos e documentos, à comunicação institucional, ao atendimento digital ao cidadão e à manutenção dos serviços públicos digitais.*

1.4. *A execução contratual pressupõe a disponibilização contínua do ambiente tecnológico, incluindo hospedagem, processamento e armazenamento de dados, manutenção, suporte técnico, atualizações legais, corretivas e evolutivas, segurança da informação e disponibilidade das funcionalidades da plataforma e do Chat IA durante toda a vigência contratual.*

1.5. *A vigência plurianual mostra-se mais vantajosa, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, por assegurar a continuidade operacional da solução, a previsibilidade dos custos, a manutenção das atualizações tecnológicas e dos níveis de serviço, bem como por reduzir os custos administrativos e operacionais relacionados à realização de sucessivas contratações, implantações, parametrizações, migrações de dados e treinamentos de usuários.*

Prazo de vigência

1.6. *O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.*

1.7. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. *A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.*

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. *A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.*

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. *Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:*

4.1.1 *adoção, na implementação, manutenção e evolução da solução, de códigos, arquiteturas e configurações que promovam a otimização do consumo de recursos computacionais, especialmente processamento, armazenamento e transferência de dados, sem prejuízo da segurança, disponibilidade e qualidade dos serviços;*

4.1.2 *adoção de práticas destinadas ao aumento da eficiência energética da infraestrutura tecnológica utilizada na prestação dos serviços, mediante o dimensionamento adequado, o uso racional e a otimização contínua dos recursos computacionais; e*

4.1.3 *priorização de meios eletrônicos para comunicações, manuais, treinamentos, relatórios, chamados de suporte e demais documentos relacionados à execução contratual, visando à redução do consumo de papel, de recursos de impressão e de outros insumos não renováveis.*

Subcontratação

4.2. *Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.*

Garantia da contratação

4.3. *Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.*

Vistoria

4.4. *Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.*

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. *A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:*

5.1.1 Início da execução do objeto: *05 (cinco)* dias corridos contados *da emissão da ordem de serviço*.

5.1.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.3 *realização de reunião inicial de alinhamento, destinada à definição do plano de implantação, dos responsáveis, das unidades administrativas abrangidas e do cronograma de execução;*

5.1.4 *disponibilização e configuração do ambiente da solução em computação em nuvem, incluindo personalização da identidade visual, domínio ou endereço eletrônico, parâmetros institucionais e configurações de segurança;*

5.1.5 *cadastramento ou importação da estrutura organizacional, dos setores, dos perfis de acesso, dos administradores e dos usuários indicados pelo Contratante;*

5.1.6 *configuração dos módulos, tipos de documentos, assuntos, formulários, fluxos de tramitação, modelos, níveis de acesso, notificações, assinaturas eletrônicas e demais funcionalidades contratadas;*

5.1.7 *realização de integrações com outros sistemas e importação ou migração de dados legados, quando expressamente previstas na Ordem de Serviço e tecnicamente viáveis, mediante disponibilização dos dados pelo Contratante em formato adequado;*

5.1.8 *quando contratado o serviço de Inteligência Artificial, configuração do atendimento automatizado, integração com o canal de WhatsApp indicado pelo Contratante, estruturação da base de conhecimento institucional, definição dos fluxos de atendimento e realização de testes de respostas;*

5.1.9 *capacitação dos administradores e usuários da solução, mediante treinamento inicial e disponibilização de ambiente de ensino a distância – EAD, com vídeos, trilhas de aprendizagem, acompanhamento de progresso, avaliação e emissão de certificado;*

5.1.10 *realização de testes técnicos e funcionais, validação das configurações e correção das inconsistências identificadas antes da entrada em produção;*

5.1.11 *disponibilização da solução em ambiente de produção, com emissão de relatório de implantação para avaliação e aceite do Contratante; e*

5.1.12 *prestação continuada dos serviços de hospedagem, manutenção, suporte técnico, segurança da informação, atualizações legais, corretivas e evolutivas, monitoramento e disponibilização das funcionalidades durante toda a vigência contratual, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.*

5.2. *A solução deverá permanecer disponível de forma contínua durante a vigência contratual, ressalvadas as interrupções programadas e as hipóteses admitidas nos níveis mínimos de serviço.*

5.3. *As atividades de manutenção, atualização, segurança e monitoramento serão realizadas continuamente, enquanto o suporte técnico observará os canais, horários, prioridades e prazos de atendimento definidos neste Termo de Referência.*

5.4. *Os materiais de treinamento em ambiente EAD deverão permanecer disponíveis aos usuários durante toda a vigência da contratação.*

5.5. *A implantação inicial da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço, observado o seguinte cronograma:*

ETAPA	***ATIVIDADES PRINCIPAIS***	***PRAZO MÁXIMO***
ETAPA 1 - PLANEJAMENTO	*Reunião inicial, levantamento de informações, definição dos responsáveis e apresentação do plano de implantação.*	*Até o 5º dia*
ETAPA 2 –	*Criação do ambiente em nuvem,*	*Do 6º ao 15º dia*

DISPONIBILIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	*personalização, cadastro da estrutura administrativa, usuários, perfis e módulos.*	
ETAPA 3 – PARAMETRIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO	*Configuração de fluxos, documentos formulários, integrações, base de conhecimento do chat IA e treinamento dos administradores e usuários.*	*Do 16º ao 25º dia*
ETAPA 4 – TESTES E ENTRADA EM PRODUÇÃO	*Testes técnicos e funcionais, ajustes, validação, disponibilização em produção e apresentação do relatório de implantação.*	*Do 26º ao 30º dia*
ETAPA 5 – OPERAÇÃO CONTINUADA	*Hospedagem, manutenção, suporte, atualizações, segurança, monitoramento e atendimento por IA.*	*A partir do aceite da implantação e durante toda a vigência contratual*

5.6. *As etapas de implantação poderão ser realizadas simultaneamente, desde que não haja prejuízo à segurança, à integridade dos dados, à capacitação dos usuários e à adequada entrada da solução em ambiente de produção.*

5.7. *O cronograma poderá ser ajustado de comum acordo entre as partes quando a execução depender de integração com sistemas de terceiros, migração de volume relevante de dados ou fornecimento de informações e acessos pelo Contratante, sem prejuízo da formalização e da correspondente justificativa.*

5.8. *A conclusão da implantação não encerra a execução contratual, que prosseguirá mediante disponibilização contínua da plataforma, da infraestrutura em nuvem, das atualizações, da manutenção, do suporte técnico, da segurança da informação e, quando contratado, do serviço de Inteligência Artificial.*

Local e horário da prestação dos serviços

5.9. Os serviços serão prestados predominantemente de forma remota, por meio da internet e da infraestrutura de computação em nuvem disponibilizada pela Contratada, não havendo local físico fixo para sua execução.

5.9.1. A plataforma será acessada remotamente pelo CIMMVI, pelos órgãos participantes e pelos demais entes que celebrarem contratação decorrente da Ata de Registro de Preços, em seus respectivos endereços institucionais.

5.9.2. As reuniões, atividades de implantação, parametrização, treinamento, suporte e acompanhamento serão realizadas preferencialmente por meio remoto.

5.9.3. Quando a natureza da atividade exigir atendimento presencial, este será realizado, mediante prévio agendamento e solicitação do Contratante, nas dependências do órgão contratante ou em outro endereço indicado na respectiva Ordem de Serviço.

5.9.4. A execução remota não afasta a obrigação da Contratada de disponibilizar equipe técnica qualificada para implantação, configuração, treinamento, suporte e atendimento das demandas decorrentes da execução contratual.

5.10. A plataforma em nuvem e o serviço automatizado de Inteligência Artificial, quando contratado, deverão permanecer disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, durante toda a vigência contratual, ressalvadas as indisponibilidades programadas e as hipóteses previstas nos níveis mínimos de serviço.

5.10.1. O atendimento humano de suporte técnico será prestado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, observado o horário oficial de Brasília, por meio dos canais disponibilizados pela Contratada.

5.10.2. Os chamados poderão ser registrados eletronicamente a qualquer momento, inclusive fora do horário de atendimento humano, devendo sua contabilização, classificação e tratamento observar os prazos e níveis de prioridade estabelecidos neste Termo de Referência.

5.10.3. As reuniões, treinamentos e atividades presenciais ou remotas que exijam participação simultânea das equipes serão realizados, preferencialmente, em dias úteis, das 8h às 18h, mediante prévio agendamento entre as partes.

5.10.4. As manutenções programadas que possam ocasionar indisponibilidade da solução deverão ser previamente comunicadas ao Contratante e realizadas, preferencialmente, fora do horário ordinário de expediente dos órgãos públicos, observados os níveis mínimos de serviço.

5.10.5. Os incidentes críticos que comprometam integralmente o acesso à plataforma, a segurança das informações ou a continuidade dos serviços digitais deverão receber tratamento prioritário, conforme os níveis mínimos de serviço, independentemente do horário em que forem registrados.

Rotinas a serem cumpridas

5.10.1 A execução contratual observará as rotinas abaixo:

5.10.1.1. Rotinas de implantação inicial:

a) *realizar reunião inicial de alinhamento com os representantes do Contratante;*

b) *elaborar e apresentar plano de implantação, contendo as atividades, os responsáveis e os respectivos prazos;*

c) *disponibilizar o ambiente da solução em computação em nuvem;*

d) *configurar a identidade visual, os parâmetros institucionais, a estrutura organizacional, os setores, os perfis de acesso e os usuários indicados pelo Contratante;*

e) *parametrizar os módulos, tipos de documentos, assuntos, formulários, fluxos de tramitação, modelos, notificações, assinaturas eletrônicas e demais funcionalidades contratadas;*

f) *realizar, quando previstas na Ordem de Serviço, a importação ou migração dos dados disponibilizados pelo Contratante e as integrações tecnicamente aplicáveis;*

g) *configurar, quando contratado, o serviço de Inteligência Artificial, sua integração com o WhatsApp Business e sua vinculação à base de conhecimento institucional e à Carta de Serviços;*

h) *realizar testes técnicos e funcionais antes da entrada da solução em ambiente de produção; e*

i) *promover a capacitação inicial dos administradores e usuários indicados pelo Contratante.*

5.10.1.2. Rotinas contínuas de operação:

a) *Manter a plataforma, a infraestrutura em nuvem e o serviço de Inteligência Artificial disponíveis durante toda a vigência contratual, observados os níveis mínimos de serviço;*

b) *Monitorar continuamente a disponibilidade, o desempenho, a capacidade, os tempos de resposta e a segurança do ambiente tecnológico;*

c) *Manter atualizados os certificados de segurança, os mecanismos de criptografia, os controles de acesso, os registros de autoria e as medidas de proteção contra acessos indevidos, abusos, robôs e mensagens não autorizadas;*

d) *Executar rotinas automatizadas de cópia de segurança, preservação e recuperação dos dados, mantendo mecanismos que permitam a restauração das informações em caso de incidente;*

e) *Manter registros das ações realizadas na plataforma, incluindo acessos, alterações, tramitações, assinaturas, atendimentos e demais eventos relevantes;*

f) *Disponibilizar suporte técnico especializado e acompanhar os chamados desde sua abertura até a respectiva solução e encerramento;*

g) *Manter disponível o ambiente de treinamento a distância – EAD, seus materiais, vídeos, trilhas de aprendizagem e demais conteúdos de capacitação; e*

h) *Assegurar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a proteção dos dados pessoais e das informações tratadas pela solução.*

5.10.1.3. Rotinas de manutenção e atualização:

a) *Realizar manutenção destinada a evitar falhas e preservar o desempenho, a segurança e a estabilidade da solução;*

b) *Realizar manutenção corretiva sempre que identificada falha, indisponibilidade, inconsistência ou funcionamento inadequado;*

c) *Realizar manutenção adaptativa para adequação da solução às alterações legais, regulamentares, tecnológicas ou operacionais relacionadas ao objeto;*

d) *Disponibilizar manutenção evolutiva e atualizações necessárias ao aperfeiçoamento e ao funcionamento adequado da solução;*

e) *Fornecer sempre a versão mais atual da plataforma, sem cobrança adicional e, sempre que tecnicamente possível, sem interrupção dos serviços;*

f) *Comunicar previamente as manutenções programadas que possam provocar indisponibilidade, realizando-as preferencialmente fora do horário ordinário de expediente; e*

g) *Corrigir, às suas expensas, as falhas, defeitos, as vulnerabilidades e as não conformidades identificadas durante a execução.*

5.10.1.4. Rotinas de suporte técnico:

a) *receber os chamados por ferramenta eletrônica integrada, portal, chat, e-mail ou outro canal formal disponibilizado pela Contratada;*

b) *fornecer número ou código de identificação para cada chamado registrado;*

c) *classificar os chamados conforme sua criticidade, impacto e urgência;*

d) *registrar as datas e os horários de abertura, início do atendimento, interações, solução e encerramento;*

e) *permitir o acompanhamento do andamento do chamado pelo usuário ou fiscal do contrato;*

f) *registrar no histórico as orientações, intervenções, correções e demais providências adotadas;*

g) *comunicar ao Contratante a solução aplicada e solicitar a validação do atendimento; e*

h) *disponibilizar histórico dos chamados e das avaliações realizadas pelos usuários.*

5.10.1.5. Rotinas relacionadas ao serviço de Inteligência artificial:

a) *manter ativa e funcional a integração do agente de Inteligência Artificial com o WhatsApp Business e com a plataforma;*

b) *atualizar a base de conhecimento sempre que o Contratante disponibilizar novas informações, documentos, serviços, requisitos, prazos ou orientações institucionais;*

c) *monitorar a qualidade, a coerência e a aderência das respostas automatizadas às informações oficiais fornecidas pelo Contratante;*

d) *identificar lacunas, informações insuficientes ou inconsistências na base de conhecimento e comunicá-las ao Contratante;*

e) *manter o histórico das interações realizadas, com os respectivos registros temporais e dados necessários à auditoria;*

f) *permitir o acompanhamento da quantidade de atendimentos, dos serviços consultados, dos temas mais demandados e dos demais indicadores de utilização;*

g) *disponibilizar filtros e relatórios para conferência dos atendimentos e da respectiva medição; e*

h) *adotar mecanismos destinados a evitar respostas manifestamente incompatíveis com a base de conhecimento institucional.*

5.10.1.6. Rotinas periódicas de segurança:

a) *realizar acompanhamento contínuo de eventos, acessos e comportamentos anormais na plataforma;*

b) *manter atualizados os componentes de segurança e aplicar tempestivamente as correções de vulnerabilidades;*

c) *A solução deverá ser submetida periodicamente a testes de segurança e de intrusão, realizados por profissional ou empresa tecnicamente qualificada, mediante metodologia reconhecida de mercado, com emissão de relatório técnico contendo os testes executados, as vulnerabilidades identificadas, respectivo grau de criticidade, recomendações de tratamento e evidências das medidas corretivas adotadas. Os testes deverão ser repetidos sempre que alterações relevantes na solução puderem impactar sua segurança.*

d) *implementar as medidas corretivas decorrentes das vulnerabilidades identificadas nos testes; e*

e) *comunicar imediatamente ao Contratante os incidentes que possam comprometer dados pessoais, informações institucionais ou a continuidade dos serviços.*

5.10.1.7. Rotinas mensais de acompanhamento:

a) *disponibilizar relatório contendo os índices de disponibilidade e desempenho da plataforma;*

b) *apresentar os chamados de suporte registrados, solucionados, pendentes e respectivos tempos de atendimento;*

c) *informar as manutenções, atualizações, correções e intervenções realizadas;*

d) *apresentar os incidentes de segurança ocorridos e as providências adotadas;*

e) *informar os quantitativos de usuários habilitados e, quando aplicável, os indicadores de utilização da plataforma;*

f) *apresentar, quando contratado o item de Inteligência Artificial, a quantidade de atendimentos realizados no período e os elementos necessários à conferência da medição;*

g) *apresentar indicadores sobre os serviços mais consultados, os principais temas demandados e a utilização do atendimento automatizado; e*

h) *registrar as pendências, recomendações e providências previstas para o período subsequente.*

5.11. *As rotinas deverão ser executadas sem necessidade de solicitação individual do Contratante quando constituírem atividades ordinárias de hospedagem, monitoramento, segurança, manutenção preventiva, atualização ou continuidade da solução.*

5.12. *As atividades de parametrização adicional, criação ou alteração de fluxos, inclusão de usuários, atualização da base de conhecimento e ajustes operacionais serão realizadas mediante solicitação formal do Contratante, observados os limites e as condições do objeto contratado.*

5.13. *A fiscalização poderá solicitar relatórios complementares, registros de auditoria, evidências de disponibilidade, históricos de chamados e demais documentos necessários à verificação do cumprimento das rotinas contratuais.*

Materiais a serem disponibilizados

5.14. *Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar, às suas expensas e sem ônus adicional para o Contratante, todos os recursos técnicos, materiais, equipamentos, ferramentas, licenças e meios operacionais necessários, em quantidade e capacidade compatíveis com o objeto contratado, promovendo sua atualização, manutenção, reparação ou substituição sempre que necessário, incluindo:*

5.14.1 *Infraestrutura de computação em nuvem necessária à disponibilização da solução, abrangendo capacidade de processamento, armazenamento de dados, banco de dados, cópias de segurança, recuperação de informações, monitoramento, conectividade, certificados de segurança, mecanismos de recuperação de informações, monitoramento, conectividade, certificados de segurança, mecanismos de proteção e demais componentes indispensáveis ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço;*

5.14.2 *Softwares, licenças, subscrições, APIs, ferramentas de desenvolvimento, integração, testes, monitoramento, suporte e comunicação remota, bem como os equipamentos utilizados por sua equipe nas atividades de implantação, parametrização, migração, treinamento, manutenção e atendimento técnico; e*

5.14.3 *Materiais técnicos e instrucionais em formato digital, incluindo manuais de utilização e administração, tutoriais, vídeos, trilhas de aprendizagem, documentação técnica, conteúdos do ambiente EAD, base de conhecimento, relatórios, registros de atendimento e demais materiais necessários à adequada utilização e fiscalização da solução.*

5.15. *Todos os recursos disponibilizados deverão permanecer atualizados, licenciados, seguros e em condições adequadas de funcionamento durante toda a vigência contratual, cabendo à Contratada substituir ou corrigir, sem custos adicionais, aqueles que apresentarem falhas, incompatibilidades, insuficiência de capacidade ou riscos à continuidade dos serviços.*

5.16. *Não está incluído no objeto o fornecimento de computadores, dispositivos móveis ou conexão de internet aos usuários do Contratante, competindo a este disponibilizar os equipamentos e a conectividade necessários ao acesso à plataforma.*

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.17. *A demanda do órgão tem como base as seguintes características:*

5.17.1 *A contratação será realizada de forma compartilhada, por meio do Sistema de Registro de Preços, para atendimento do CIMMVI e dos municípios consorciados, os quais possuem diferentes portes populacionais, estruturas administrativas, quantitativos de servidores e níveis de maturidade tecnológica.*

5.17.2 *Os Itens 1 e 2 integram grupo único para fins de julgamento e adjudicação, em razão da dependência técnica existente entre a plataforma SaaS e o serviço de Inteligência Artificial.*

5.17.3 *O Item 1 – Plataforma em nuvem (SaaS) – constitui a solução tecnológica principal e possui funcionalidade autônoma. O Item 2 – Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) – possui natureza complementar e dependente da plataforma, somente podendo ser contratado e utilizado quando o respectivo órgão dispuser do Item 1 fornecido pela mesma contratada e em condições regulares de operação.*

5.17.4 *Os quantitativos efetivamente contratados serão definidos por cada órgão de acordo com sua necessidade e disponibilidade orçamentária, observada a relação de dependência técnica estabelecida entre os itens.*

5.17.5 *Para a formação da proposta, a licitante deverá considerar:*

5.17.5.1. a possibilidade de implantação e operação simultânea da solução para diferentes órgãos contratantes, com estruturas organizacionais, usuários, perfis de acesso, identidade visual, fluxos, formulários, documentos, bases de conhecimento e canais de atendimento;

5.17.5.2. a necessidade de infraestrutura em nuvem escalável e suficiente para suportar os quantitativos estimados, inclusive eventuais variações de demanda, sem perda de desempenho;

5.17.5.3. a execução descentralizada, gradual e sob demanda, podendo as contratações ocorrer em momentos distintos e em quantitativos inferiores aos registrados;

5.17.5.4. a inclusão, nos preços ofertados, de todos os custos relacionados à disponibilização da infraestrutura, licenciamento, implantação, parametrização, treinamento, suporte, manutenção, atualizações, segurança da informação e demais atividades previstas neste Termo de Referência; e

5.17.5.5. o caráter meramente estimativo dos quantitativos, que não gera obrigação integral nem garantia de consumo mínimo pela Administração.

Especificação da garantia do serviço

5.18. *O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).*

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.19. *Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:*

5.19.1 *Planejamento da transição contratual:*

***a)** O procedimento de transição deverá ser iniciado com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término previsto da vigência contratual ou, no caso de extinção antecipada, imediatamente após a comunicação formal do Contratante;*

***b)** a Contratada deverá apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias úteis da solicitação, Plano de Transição contendo cronograma, responsáveis, atividades, recursos necessários, riscos identificados e medidas destinadas a evitar a interrupção dos serviços;*

***c)** o Plano de Transição deverá contemplar inventário atualizado dos ambientes, módulos, funcionalidades, integrações, APIs, perfis de acesso, usuários, bancos de dados, documentos, anexos, fluxos, formulários, modelos, parâmetros, bases de conhecimento e demais componentes utilizados na execução contratual;*

***d)** a Contratada deverá manter a disponibilidade da plataforma, o suporte técnico, a segurança da informação, as cópias de segurança e os demais serviços contratados durante todo o período de transição, sem redução dos níveis mínimos de serviço; e*

***e)** a transição deverá ser executada de maneira planejada e colaborativa, de modo a preservar a continuidade dos processos administrativos e dos serviços digitais disponibilizados aos cidadãos.*

5.19.2 *Entrega e transferência das informações:*

***a)** a Contratada deverá entregar ao Contratante cópia íntegra, atualizada, consistente e tecnicamente utilizável de todos os dados e informações pertencentes ao órgão contratante e armazenados ou tratados na solução;*

***b)** a entrega abrangerá, conforme os itens e módulos efetivamente contratados:*

I – documentos, processos, anexos e respectivos metadados;

II – históricos de tramitação, registros de acesso e trilhas de auditoria;

III – cadastros de usuários internos e externos, contatos, setores e perfis de acesso;

IV – fluxos de trabalho, formulários, modelos de documentos, assuntos, marcadores e demais parametrizações;

V – relatórios, indicadores e dados gerenciais;

VI – base de conhecimento institucional utilizada pelo serviço de Inteligência Artificial;

VII – históricos, registros e relatórios dos atendimentos automatizados, observadas as regras de proteção de dados;

VIII – configurações e documentação das integrações, APIs e canais de comunicação; e

IX – demais informações produzidas ou armazenadas em razão da execução contratual;

***c)** os dados deverão ser entregues em formatos estruturados, abertos, não proprietários ou amplamente utilizados no mercado, tais como CSV, XLSX, JSON, XML, PDF ou formato original do arquivo, conforme a natureza da informação;*

***d)** a Contratada deverá fornecer a documentação técnica necessária à interpretação e reutilização dos dados, incluindo dicionário de dados, estrutura dos arquivos, relacionamentos, campos, códigos, parâmetros e orientações para importação;*

***e)** deverão ser entregues ao Contratante as credenciais, certificados, chaves, tokens, configurações e demais elementos sob sua titularidade que sejam necessários à continuidade dos serviços, observadas as regras de segurança da informação;*

***f)** a Contratada deverá prestar apoio técnico à Administração ou à empresa que vier a sucedê-la, incluindo reuniões, esclarecimentos, transferência de conhecimento e auxílio na validação dos arquivos exportados; e*

***g)** a entrega das informações e a transferência de conhecimento deverão ocorrer sem cobrança adicional, considerando-se os respectivos custos incluídos no preço contratado.*

5.19.3 *Encerramento da operação:*

***a)** após a entrega, o Contratante realizará a conferência da integridade, completude, consistência e possibilidade de utilização das informações, podendo solicitar correções ou nova exportação quando forem identificadas falhas;*

***b)** o encerramento da operação somente será considerado concluído após o aceite formal dos dados, documentos, relatórios, credenciais e demais elementos previstos no Plano de Transição;*

***c)** até a emissão do aceite formal, a Contratada não poderá excluir, alterar, bloquear ou tornar indisponíveis os dados pertencentes ao Contratante;*

***d)** após o aceite e mediante autorização formal do Contratante, a Contratada deverá revogar os acessos de sua equipe, desativar as credenciais e integrações que não devam permanecer ativas e encerrar os ambientes vinculados ao contrato;*

***e)** a Contratada deverá eliminar os dados e suas respectivas cópias mantidas em seus ambientes, inclusive cópias de segurança, ressalvadas as hipóteses de conservação decorrentes de obrigação legal ou regulatória, apresentando declaração formal de eliminação;*

f) *eventual conservação de informações deverá ser previamente comunicada e justificada ao Contratante, com indicação da base legal, da finalidade, do prazo de retenção e das medidas de segurança aplicáveis; e*

g) *a Contratada deverá apresentar relatório final de encerramento, contendo as atividades executadas, os dados entregues, os acessos revogados, os ambientes desativados, as informações eliminadas e as eventuais pendências existentes.*

5.19.4 A transição contratual não exime a Contratada do cumprimento das obrigações de disponibilidade, suporte, manutenção, segurança e proteção de dados até o encerramento efetivo da execução.

5.19.5 A Contratada não poderá condicionar a entrega dos dados, documentos, registros ou parametrizações pertencentes ao Contratante ao pagamento de valores não previstos no contrato.

5.19.6 Os procedimentos serão dimensionados conforme os itens, módulos, quantitativos e funcionalidades efetivamente utilizados por cada órgão contratante.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

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

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

Preposto

6.6. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

6.7. O Contratado *não necessitará* manter preposto da empresa no local da execução do objeto *durante a vigência do contrato.*

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

Rotinas de Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

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

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

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

6.16. *A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:*

6.16.1 *Acompanhar e verificar periodicamente o desempenho, a disponibilidade, a segurança e a estabilidade da solução, mediante consulta aos painéis, relatórios, registros e demais evidências disponibilizadas pela Contratada, especialmente quanto ao cumprimento da disponibilidade mínima de 99%, ao tempo médio de carregamento da plataforma, às atualizações do sistema, às rotinas de segurança, aos registros de auditoria e à realização dos testes periódicos de segurança previstos neste Termo de Referência;*

6.16.2 *Acompanhar os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização da solução, verificando os chamados registrados, respectivos níveis de prioridade, prazos de atendimento e solução, indisponibilidades ocorridas, incidentes, manutenções programadas e medidas corretivas adotadas, podendo solicitar à Contratada relatórios, históricos de atendimento, registros técnicos e demais evidências necessárias à comprovação do cumprimento das obrigações contratuais. A fiscalização poderá utilizar, ainda, os relatórios de utilização, acessos e auditoria gerados pela própria plataforma; e*

6.16.3 *Quando contratado o serviço de Inteligência Artificial – Chat IA, conferir a quantidade de atendimentos efetivamente realizados no período para fins de medição e pagamento, observada a regra de contabilização definida neste Termo de Referência, mediante consulta ao histórico das interações, registros temporais de início e encerramento dos atendimentos, serviços consultados, filtros por período e relatórios gerenciais, verificando, ainda, a disponibilidade e o adequado funcionamento da integração com o WhatsApp Business e a aderência do atendimento automatizado à base de conhecimento institucional.*

6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

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

6.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.21. *Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:*

6.21.1 *Verificar, previamente a cada pagamento, a regularidade da documentação fiscal apresentada pela Contratada, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório, bem como a correspondência entre a Nota Fiscal/Fatura, o período de referência, os quantitativos efetivamente executados e os valores contratados. A manutenção das condições de habilitação durante toda a vigência da Ata e dos contratos decorrentes encontra-se expressamente prevista no Edital.*

6.21.2 *Conferir, para fins de processamento do pagamento, a existência do respectivo ateste da execução pelo fiscal competente, observando os quantitativos efetivamente utilizados no período, especialmente o número de usuários/licenças da plataforma e, quando contratado, o quantitativo de atendimentos realizados pelo serviço de Inteligência Artificial, promovendo as glosas cabíveis quando constatada cobrança indevida, execução parcial ou desconformidade com as condições contratadas. O Edital condiciona o pagamento ao recebimento definitivo e à apresentação de Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada.*

6.21.3 *Acompanhar os saldos contratual e orçamentário, os valores empenhados, liquidados e pagos, bem como os quantitativos contratados e consumidos, de forma a evitar pagamentos superiores aos limites do contrato, da Ata de Registro de Preços ou da respectiva dotação orçamentária.*

6.21.4 *Controlar os prazos de vigência do contrato e, quando cabível, dos instrumentos de garantia, reajuste, repactuação, reequilíbrio econômico-financeiro, apostilamento e termos aditivos, comunicando ao gestor do contrato, com antecedência suficiente, a necessidade de adoção das providências administrativas pertinentes. As alterações quantitativas ou qualitativas deverão ser formalizadas pelo instrumento administrativo adequado.*

6.21.5 *Registrar e acompanhar as ocorrências administrativas relacionadas à execução contratual, incluindo notificações, glosas, multas, descontos, pendências documentais e demais medidas adotadas, mantendo os respectivos documentos e evidências juntados ao processo administrativo e comunicando ao gestor do contrato as situações que possam ensejar aplicação de penalidade ou outra providência de sua competência. Eventuais multas poderão ser descontadas dos pagamentos devidos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.*

Gestor do Contrato

6.22. Cabe ao gestor do contrato:

6.22.1 coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.22.2 acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.22.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.22.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.22.5 tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.22.6 elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.22.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

6.22.8 receber e dar encaminhamento imediato:

6.22.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

6.22.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. *A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto nesta seção, mediante aferição objetiva dos serviços efetivamente prestados, dos quantitativos utilizados, dos níveis mínimos de serviço e das demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, com base em relatórios extraídos da solução, registros de atendimento, página pública de status, chamados de suporte, registros de auditoria e demais evidências aptas a comprovar a adequada execução contratual. A solução deverá assegurar, entre outros requisitos, disponibilidade mínima de 99% e tempo médio de carregamento completo igual ou inferior a 5 (cinco) segundos.*

7.1.1. *A medição será realizada por período de competência, considerando exclusivamente os serviços e quantitativos efetivamente disponibilizados ou consumidos pelo respectivo órgão contratante, de acordo com os itens e quantitativos constantes da contratação.*

7.1.2. *A Contratada deverá disponibilizar, quando solicitado pela fiscalização, relatórios, registros, históricos, logs e demais evidências necessárias à conferência da medição e à verificação do atendimento aos requisitos técnicos e funcionais estabelecidos.*

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.2.1 não produziu os resultados acordados,

7.2.2 deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.2.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3. *A utilização dos critérios de medição previstos nesta seção não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de avaliação e fiscalização da prestação dos serviços, inclusive análise de relatórios gerenciais, registros de auditoria, histórico de chamados, testes funcionais, consulta à página pública de disponibilidade, diligências e demais meios tecnicamente adequados à verificação da execução contratual.*

7.3.1. *A constatação de cumprimento quantitativo não afasta a necessidade de verificação da qualidade, disponibilidade, segurança, desempenho e aderência da solução às especificações deste Termo de Referência.*

7.4. *A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:*

7.4.1 *Item 1 – Plataforma em nuvem (SaaS): será considerado o quantitativo efetivamente contratado e disponibilizado ao órgão no período de referência, observada a unidade de medição estabelecida para o item, condicionado à manutenção da plataforma em funcionamento e ao atendimento das especificações técnicas, funcionais e dos níveis mínimos de serviço, especialmente quanto à disponibilidade, desempenho, segurança da informação, suporte, manutenção e atualizações. A Contratada é responsável pela infraestrutura em nuvem, atualizações, manutenção, suporte técnico e segurança durante toda a contratação.*

7.4.2 *Item 2 – Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA): a medição corresponderá à quantidade de atendimentos efetivamente realizados no período de referência, considerando-se como um atendimento cada janela de até 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, contada da primeira interação do usuário, ou até a sinalização de encerramento do atendimento, o que ocorrer primeiro, iniciando-se nova contabilização após o encerramento ou o transcurso da respectiva janela. A comprovação deverá ocorrer por meio do histórico das interações, registros temporais e relatórios da solução, permitindo à fiscalização identificar e auditar os atendimentos contabilizados.*

7.4.3 *O valor devido no período dependerá da comprovação concomitante da execução quantitativa e qualitativa dos serviços, devendo a fiscalização verificar, conforme o item contratado: os quantitativos efetivamente disponibilizados ou consumidos; a disponibilidade e o funcionamento da solução; o cumprimento dos requisitos técnicos e funcionais; os registros de suporte e manutenção; e, no caso do Chat IA, a correspondência entre os atendimentos faturados e os registros auditáveis da plataforma. O*

descumprimento dos níveis mínimos de serviço, a indisponibilidade injustificada, a cobrança de quantitativos não executados ou qualquer outra desconformidade poderá ensejar retenção ou glosa proporcional, sem prejuízo das demais medidas previstas no contrato.

Recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de *05 (cinco)* dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.5.1 *Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório, será considerada como conclusão da etapa mensal a prestação dos serviços correspondentes ao respectivo período de competência, mediante manutenção da disponibilidade da plataforma e execução dos serviços contratados, acompanhadas dos relatórios e demais evidências necessárias à aferição, compreendendo, conforme o item contratado:*

a) para o Item 1 – Plataforma em nuvem (SaaS), a disponibilização e o funcionamento da solução durante o período, considerados os quantitativos contratados, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, a manutenção, as atualizações, o suporte e as demais obrigações previstas no Termo de Referência; e

b) para o Item 2 – Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA), a comprovação do quantitativo de atendimentos efetivamente realizados no período, mediante relatório extraído da solução, contendo elementos que permitam à fiscalização conferir e auditar os atendimentos contabilizados.

7.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal de competência, compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, ou, no primeiro e no último período de execução, proporcionalmente aos dias de efetiva prestação dos serviços, observando-se:

7.10.1. Para o Item 1 – Plataforma em nuvem (SaaS), os serviços e quantitativos efetivamente disponibilizados ao Contratante no respectivo período, desde que atendidas as condições técnicas e os níveis mínimos de serviço estabelecidos;

7.10.2. para o Item 2 – Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA), exclusivamente os atendimentos efetivamente realizados e comprovados no respectivo período de competência, conforme os critérios de contabilização definidos neste Termo de Referência; e

7.10.3. o faturamento somente poderá ser realizado após a apresentação dos relatórios e documentos comprobatórios da execução referentes ao período, ficando sujeito à conferência, ao recebimento provisório e, posteriormente, ao recebimento definitivo e ateste pela fiscalização competente.

7.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

7.11.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

7.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de *05* (*cinco*) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.18.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.18.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

7.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

Liquidação

7.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

7.24. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;
II) a data da emissão;
III) os dados do contrato e do órgão contratante;
IV) o período respectivo de execução do contrato;
V) o valor a pagar; e
VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.26. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.27.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.27.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

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

7.30. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.31. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.32. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.33. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice *IPCA* de correção monetária.

Forma de pagamento

7.34. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

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

7.36.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.37. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

7.38. *Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, na data da assinatura deste Termo de Referência.*

7.39. *Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do* ***IPCA****, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.*

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

7.41. *No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).*

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

7.43. *Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.*

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

7.45. *O reajuste será realizado por apostilamento.*

Cessão de Crédito

7.46. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

7.46.1 A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.46.2 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.46.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.46.4 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

7.47. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4 Multa:

*8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5%** (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **20** (vinte) dias.*

8.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

8.2.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

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

8.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

8.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea "a", de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de *15* (*quinze*) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.8.1 Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

8.8.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2 as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

8.9.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções

aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

9.2. *O regime de execução do objeto será de empreitada por preço unitário, sendo os Itens 1 e 2 reunidos em grupo único para fins de julgamento e adjudicação, em razão da dependência técnica do Serviço de Inteligência Artificial em relação à Plataforma SaaS e da necessidade de assegurar compatibilidade, integração e responsabilidade técnica unificada pela solução.*

9.2.1. *O Item 1 possui funcionalidade autônoma, enquanto o Item 2 constitui serviço complementar integrado à plataforma.*

9.2.2. *A remuneração será realizada de acordo com os quantitativos efetivamente contratados e executados em cada item, observados os respectivos preços unitários registrados e unidades de medida.*

9.3. *O julgamento será realizado pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO, composto pelos Itens 1 e 2.*

9.3.1 *Serão observados, cumulativamente, o valor global máximo admitido para o grupo e os preços unitários máximos estabelecidos para cada item no item 1.1 deste Termo de Referência.*

9.3.2 *Será considerada inaceitável a proposta que, ainda que apresente valor global compatível com o limite estabelecido, contenha preço unitário superior ao máximo admitido para qualquer dos itens.*

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.5. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.7. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

9.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.9. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

9.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

9.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.13. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.16. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da

Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

9.18. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

9.20. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.22. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.23. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

9.24. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

9.25. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

9.26. *Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses.OU*

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

9.28. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

9.29. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.30. *O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.*

9.31. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

9.32. *Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.*

9.32.1 *Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.*

9.32.2 *Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.*

Qualificação Técnico-Operacional

9.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.33.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

9.33.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 2 (dois) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

9.33.2 *Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.*

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

9.33.4 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

9.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Qualificação Técnico-Profissional

9.36. Para fins de qualificação técnico-profissional, a licitante deverá apresentar a indicação dos profissionais que integrarão a equipe técnica responsável pela execução dos serviços, com identificação de suas respectivas funções e comprovação de qualificação compatível com as atividades que lhes serão atribuídas, não sendo exigido registro em conselho profissional quando inexistente conselho competente para a respectiva atividade:

9.36.1 *Para o profissional responsável pela implantação e sustentação da solução tecnológica: comprovação de qualificação e experiência compatíveis com atividades de implantação, configuração, parametrização, integração, manutenção, atualização e suporte de plataformas ou sistemas disponibilizados em ambiente de computação em nuvem (SaaS).*

9.36.2 *Para o profissional responsável pela segurança da informação: comprovação de qualificação e experiência compatíveis com atividades relacionadas à segurança de aplicações e ambientes em nuvem, controle de acesso, monitoramento de segurança, tratamento de vulnerabilidades e acompanhamento de testes de segurança da solução.*

9.36.3 O(s) profissional(is) acima indicado(s) deverá(ão) participar do serviço objeto do contrato, e será admitida a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração (§ 6º do art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021)

9.37. Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do **caput** do art. 156 da Lei n.º 14.133, de 2021, em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.

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

Disposições gerais sobre habilitação

9.39. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.40. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

9.42. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.43. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

9.44. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.44.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.44.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.44.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.44.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.44.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

9.44.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.44.6.1. ata de fundação;

9.44.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.44.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.44.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

9.44.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

9.44.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

9.44.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

Prova de Conceito

9.45. *Como condição para aceitação definitiva da proposta e prosseguimento à fase de habilitação, a licitante provisoriamente vencedora, para o respectivo item da Ata de Registro de Preços, deverá realizar a Prova de Conceito (POC), demonstrando o atendimento aos requisitos técnicos e funcionais da solução descritos no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.*

9.46. *A Prova de Conceito será conduzida com base nos critérios objetivos, no procedimento e no percentual mínimo de aceitabilidade estabelecidos no Anexo – Checklist de Prova de Conceito, apêndice deste Termo de Referência, sendo eliminada a licitante que não atingir, no mínimo, 100% (cem por cento) dos requisitos obrigatórios, 95% (noventa e cinco por cento) dos requisitos avaliativos, considerado separadamente cada item da Ata (Item 1 – Plataforma SaaS e Item 2 – Chat IA) ou deixar de cumprir a totalidade dos requisitos de qualquer módulo.*

9.47. *A Prova de Conceito deverá ser realizada em até 03 (três) dias úteis após a definição da licitante provisoriamente vencedora, em data, horário e local designados pelo pregoeiro, no chat do portal, de forma presencial ou por videoconferência, a critério da Administração, cabendo à licitante a disponibilização dos equipamentos necessários.*

9.48. *O procedimento seguirá a leitura, pela licitante, de cada requisito constante do Anexo – Checklist de Prova de Conceito, seguida da demonstração prática correspondente, podendo a Comissão formular questionamentos adicionais que não imponham esforço desproporcional. É vedada, durante a demonstração, qualquer intervenção corretiva no sistema, como ajuste de erros ou inserção de novas funcionalidades.*

9.49. *Ao término, a Comissão registrará em ata, para cada item do Anexo – Checklist de Prova de Conceito, se a solução ATENDE ou NÃO ATENDE ao requisito demonstrado, apurando ao final o percentual de atendimento (número de itens marcados como ATENDE dividido pelo total de itens do checklist correspondente ao item da Ata avaliado). Caso a licitante não atinja o percentual mínimo de mencionado no item 9.46, será convocada a segunda colocada para o respectivo item, e assim sucessivamente, até que se obtenha proposta adequada ou seja considerada fracassada a licitação.*

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. *O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 168.363,12 (*cento e sessenta e oito mil trezentos e sessenta e três reais e doze centavos*), conforme custos unitários apostos na* ***tabela contida no item 1.1 acima****.*

10.2. *Em caso de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:*

10.2.1 *em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;*

10.2.2 *em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;*

10.2.3 *serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou*

10.2.4 *poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.*

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. *A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.*

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Divinópolis/MG, data da assinatura eletrônica.

gov.br Documento assinado digitalmente
DEBORA ALVES SILVEIRA
Data: 29/10/2026 15:15:22-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Débora Alves Silveira

Coordenadora de Programa