CONTRATO ADMINISTRATIVO

CONTRATO PARA SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO, QUE FAZEM ENTRE SI O **MUNICÍPIO DE LONDRINA** E A EMPRESA **CTD - COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A.**

CONTRATO Nº: SMGP-0117/2025
INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº: IN/SMGP-0039/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: PAL/SMGP-0241/2025
DATA DA HOMOLOGAÇÃO: 22/09/2025

O **MUNICÍPIO DE LONDRINA**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede administrativa na Avenida Duque de Caxias n.º 635, Londrina-PR, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 75.771.477/0001-70, neste ato representado pelo Secretário Municipal de Gestão Pública, **Sergio Willian Costa Becher**, residente e domiciliado nesta cidade, conforme Decreto Municipal nº 1666/2018, doravante denominado **MUNICÍPIO**, a **SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA** , neste ato representado por seu Secretário, **Sergio Willian Costa Becher**, residente e domiciliado nesta cidade doravante denominados **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa **CTD - COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 03.311.327/0001-72, estabelecida à Rua Damaris Rosa de Menezes Monteiro, 333, na cidade de Londrina – PR, CEP 86.031-216, e-mail: faleconosco@ctd.net.br, neste ato representada pelo Sr. **Roberto Moreira de Oliveira**, inscrito no CPF 364.762.138-22, e pelo Sr. **Stephano Ewen de Araujo**, inscrito no CPF 033.405.869-42, doravante denominados **CONTRATADO** resolvem celebrar contrato, que será regido pelas cláusulas a seguir expostas.

1. CLÁUSULA 1ª: OBJETO

1.1. O objeto é a contratação de serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, conforme condições e exigências estabelecidas, por meio do qual o cidadão tem como meio de obter informações, realizar solicitações, reclamações e pedido de esclarecimentos com os órgãos da administração direta e indireta Municipal, cuja especificações constam no **Relatório Final** (16603709) e fazem parte deste contrato.

1.2. O objetivo do fluxo de atendimento contempla:

1.2.1. Recepção da demanda por múltiplos canais (WhatsApp, telefone, app, site);

1.2.2. Registro estruturado da solicitação no sistema, com categorização adequada;

1.2.3. Encaminhamento automático ou manual à unidade responsável pelo tipo de serviço;

1.2.4. Execução do serviço público ou resposta formal pela área competente;

1.2.5. Retorno ao cidadão, com fechamento do protocolo e possibilidade de avaliação.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL	QUANT. ANUAL
1	Licenciamento de uso da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão	Licenciamento Mensal	1	12
2	Implantação (prazo 60 dias)	Unitário	1	2
3	Serviço de Melhorias e Customizações	Hora Técnica	250	3000
4	Mensagens ativas (Whatsapp)	Mensagens enviadas	36.580	438.960
5	Mensagens receptivas (Whatsapp) - pacote fixo	Mensagens recebidas	200.000	2.400.000
6	Mensagens receptivas (Whatsapp) - mensagens avulsas	Mensagens recebidas	40.000	480.000
7	Atendimento Call Center	Posições de Atendimento	10	120

1.3. **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**

1.3.1. A contratação de uma Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão deve compreender os seguintes requisitos:

1.3.1.1. **Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão:**

I - No início da vigência contratual, a CONTRATADA disponibilizará o licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, por meio de Termo de Licenciamento de Uso, em caráter temporário, não exclusivo e sem a cessão do código-fonte, para uso por número ilimitado de usuários.

II - A validade do Termo de Licenciamento de Uso será condicionada ao período de vigência contratual, sendo prorrogada automaticamente em caso de prorrogação do contrato.

III - O Termo de Licenciamento de Uso perderá validade ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão antecipada, motivada por qualquer das partes.

IV - Ao término da vigência contratual, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá realizar a desinstalação do sistema no ambiente tecnológico em que estiver implantado, assegurando a integridade e a preservação dos dados armazenados durante a execução do contrato.

V - O valor referente ao Licenciamento de Uso da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão compreende a inclusão dos serviços de suporte e manutenção, conforme detalhado nos itens 4.4.1 (Serviços de Manutenção) e 4.4.2. (Serviço de Suporte Técnico) deste contrato, sendo tais serviços considerados parte integrante e essencial para a garantia da operacionalidade e disponibilidade contínua da solução durante o período de vigência contratual.

VI - Para fins de clareza e distinção, as manutenções e serviços são classificados da seguinte forma:

a) Manutenção e Suporte (Inclusos no Licenciamento): Abrangem as atividades de manutenção corretiva (correção de falhas e erros em funcionalidades existentes e em produção), adaptativa (ajustes necessários para compatibilidade com novas versões de sistemas operacionais, navegadores ou outras plataformas) e preventiva (ações proativas para otimização de desempenho e prevenção de falhas). Incluem, ainda, o suporte técnico para orientação de usuários e resolução de incidentes relacionados ao uso da solução, visando assegurar a estabilidade e o funcionamento adequado do sistema já implementado.

b) Serviços de Melhorias e Customizações (Pagos Adicionalmente): Referem-se ao desenvolvimento de novas funcionalidades, customizações específicas, integrações com sistemas de terceiros (quando não classificadas como manutenção adaptativa essencial para a continuidade do serviço) e migração de dados não contempladas no escopo inicial da solução licenciada. Estes serviços visam aprimorar e expandir a solução a novas demandas e serão remunerados por hora técnica, conforme demanda e aprovação prévia da CONTRATANTE.

1.3.1.2. **Hospedagem:**

I - A CONTRATADA será responsável pela hospedagem do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, devendo realizar todos os testes necessários para assegurar seu pleno funcionamento e a conformidade com as parametrizações iniciais exigidas.

II - O sistema deverá operar, durante toda a vigência contratual, em ambiente sob responsabilidade da CONTRATADA.

III - O datacenter deve ser escalável, permitindo o aumento de capacidade em caso de crescimento da demanda, sem impactar o desempenho do sistema. A CONTRATADA será responsável por garantir a disponibilidade e a segurança do ambiente, adotando medidas de redundância e monitoramento contínuo, garantindo uma disponibilidade de no mínimo 98%.

IV - O datacenter deve estar em total conformidade com as melhores práticas do setor, assegurando plena aderência à LGPD e garantindo a proteção, confidencialidade e integridade dos dados pessoais processados.

2. CLÁUSULA 2ª: NORMAS REGENTES

2.1. O presente contrato está vinculado ao PA-0241/2025, Inexigibilidade de Licitação nº IN/SMGP-0039/2025 ao processo SEI nº 19.008.147582/2025-10, ao Relatório final (16603709) e à proposta (16261940) apresentada pelo contratado, regendo-se por suas cláusulas e, em legislação geral, pela Lei nº 14.133/2021, pelo Decreto Municipal 1.462/2022.

3. CLÁUSULA 3ª: VIGÊNCIA E EXECUÇÃO

3.1. Os serviços deverão ser iniciados pela CONTRATADA no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato.

3.2. O prazo máximo para a implementação da solução de gestão tecnológica para o atendimento ao cidadão será de até 60 (sessenta) dias corridos. Após esse período, terá início o prazo de licenciamento.

3.3. No primeiro ano, os 12 (doze) meses de execução compreenderão 2 (dois) meses de implantação e 10 (dez) meses de licenciamento. A partir do segundo ano, o período de execução corresponderá a 12 (doze) meses de licenciamento.

3.4. A vigência contratual terá início na data da última assinatura deste Termo e encerrará 180 (cento e oitenta) dias após o término do prazo de execução da presente contratação.

3.5. O presente contrato poderá ser renovado, desde que mantidas as condições de vantajosidade para a CONTRATANTE e com a anuência da CONTRATADA, até o limite de 15 (quinze) anos, nos termos dos arts. 105 a 114 do Capítulo V da Lei nº 14.133/21.

4. CLÁUSULA 4ª: REGIME E FORMA DE EXECUÇÃO

4.1. O regime de execução deste contrato é o fornecimento e prestação de serviço associado: regime de contratação em que, além do fornecimento do objeto, o contratado responsabiliza-se por sua operação, manutenção ou ambas, por tempo determinado.

4.2. A forma de execução deste contrato é serviço continuado sem predominância de mão de obra

4.3. A execução do objeto deverá ser efetuada em conformidade com as condições constante deste Contrato e seus anexos, obedecendo às normas e padrões ABNT e INMETRO, atendendo eficazmente às finalidades que dele naturalmente se esperam, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor. Ainda, deverá atender às normas de SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO, do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, e, quando for o caso, às legislações especificas e normas técnicas das Agências Reguladoras, do Ministério da Saúde, do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e da Vigilância Sanitária, ANVISA, IAP, COPEL, SERCOMTEL, SANEPAR, Corpo de Bombeiros, Código de Obras Municipal e Estadual e demais normas e legislações pertinentes e em vigência, sem prejuízo de alguma norma não citada ou que forem editadas posteriormente a presente data.

4.4. É de responsabilidade da Contratada qualquer dano ou prejuízo causado às instalações e ao pessoal do Município ou terceiros, por funcionários ou pertences da vencedora ou seus prepostos, correndo por sua conta exclusiva todas as providências e despesas decorrentes.

4.5. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização e manutenção dos recursos tecnológicos necessários para assegurar a segurança do sistema, incluindo:

I - Segurança física;

II - Dispositivos de backup;

III - Gerenciamento e monitoramento contínuo do ambiente.

4.6. O sistema deverá estar alocado em um dos seguintes bancos de dados:

I - Oracle 11g ou Microsoft SQL Server 2016, 2017, 2019, 2022 ou PostgreSQL.

4.6.1. Recursos tecnológicos adicionais de hardware, que sejam necessários para a instalação e operação do sistema a ser licenciado, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.6.2. A responsabilidade pela definição da política e execução dos backups será da CONTRATADA, garantindo a integridade e a disponibilidade dos dados.

4.6.3. Ao final da fase de instalação, a CONTRATADA é responsável por realizar as parametrizações iniciais necessárias no sistema, que consistem no cadastramento das informações que serão utilizadas de forma padrão nos processos realizados pelo sistema.

4.6.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA, identificar as informações e variáveis necessárias para a parametrização do sistema.

4.7. **Requisitos Tecnológicos do Sistema:**

I - Deve operar em ambiente Web.

II - Deve permitir o acesso por meio dos principais navegadores de internet, tais como: Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome em suas últimas versões.

III - Deve possuir integração com WhatsApp.

IV - Deve possuir uma interface responsiva.

4.8. **Requisitos Funcionais do Sistema:**

4.8.1. **Cadastros Básicos**

a) Deve possibilitar o cadastro da estrutura organizacional da Administração Pública, permitindo a vinculação de secretarias, departamentos, diretorias e demais unidades ou entidades correlatas.

b) Deve permitir a criação de unidade de atendimento para vinculação com um órgão municipal ou entidades correlatas.

c) Deve possibilitar o cadastro de assuntos, organizando a hierarquia dos serviços que serão utilizados tanto para a abertura de solicitações quanto para o fornecimento de informações ao cidadão.

d) Deve permitir o cadastro de subdivisões, organizando e catalogando diferentes níveis de assuntos relacionados aos serviços.

e) Deve permitir o cadastro de temas das principais áreas da administração pública para organização dos serviços.

f) Deve permitir o cadastro de subtemas das áreas da administração pública.

g) Deve permitir o cadastro dos serviços disponibilizados para abertura de solicitações pelos cidadãos. Cada serviço deverá ser configurado e detalhado em suas respectivas informações, de modo a garantir a seleção adequada pelo cidadão no momento da criação de um novo protocolo.

h) Deve permitir a indicação do prazo de atendimento de um serviço a partir da abertura do protocolo.

i) Deve permitir que um determinado serviço seja configurado para estar disponível em um canal de atendimento (Portal do Cidadão, Atendimento Telefônico, Chatbot e Aplicativo).

j) Deve permitir a configuração de quais unidades de atendimento serão responsáveis pelos serviços.

k) Deve permitir a criação de serviços que serão utilizados para a consulta de informações pelos munícipes.

l) Deve permitir cadastro de informações de interesse público para consulta quando o cidadão entrar em contato com a central de atendimento.

4.8.2. **Segurança do Sistema**

a) Deve permitir o cadastro de usuários para utilização em todas as etapas do sistema, como: Cadastros básicos, formulários, fluxos, atendimento, responsável por execução dos serviços entre outras funcionalidades.

b) Deve permitir a vinculação de usuários às unidades de atendimento garantindo assim que os protocolos serão atendidos em suas áreas específicas.

c) Deve permitir cadastro de perfis de acesso (Atendente, Supervisor, Administrador e Responsável pela execução do serviço).

d) Deve permitir a configuração de funcionalidades que cada perfil terá de acessos.

e) Deve dispor de funcionalidade que permitam a vinculação de usuários com perfis de acessos.

f) Deve armazenar e gerenciar logs de acesso detalhados, garantindo a rastreabilidade e a auditoria completa de todas as alterações realizadas, incluindo informações como usuário, data, hora e natureza da modificação.

4.8.3. **Cadastro de Formulários do Sistema**

a) Deve dispor de ferramenta que Deve permitir a criação de formulários dinâmicos para configuração das informações que serão preenchidas durante todo o andamento de um protocolo aberto pelo cidadão.

b) A criação de um formulário deve permitir a indicação seguintes campos: Criação de formulários dinâmicos com no mínimo as seguintes opções de campos: texto curto, texto longo, lista de seleção, escolha única, escolha múltipla, flags, data, hora, documento, moeda, conteúdo dinâmico, e-mail, coordenada, telefone entre outros campos.

c) Deve permitir que na configuração de um formulário, seja possível utilizar os seguintes operadores lógicos: é igual a, é diferente de, é maior que, é menor que é maior ou igual a e é menor ou igual a.

d) Deve permitir configurar condições nos campos do formulário possibilitando a demonstração de informações a partir da resposta selecionada em um determinado campo.

e) Deve permitir a edição de formulários já criados sem afetar os protocolos já criados.

f) Deve permitir que um formulário seja vinculado em um fluxo de atividade, por meio de modelagem e notação de processos de negócio (BPMN).

4.8.4. **Cadastro de Fluxos do Sistema**

a) O sistema deve dispor de ferramenta para criação e parametrização de fluxo de atividade utilizando a modelagem e notação de processos de negócio (BPMN), que contém os seguintes elementos: raia de piscina, evento de início, evento de fim, tomada de decisão, atividade de usuário, atividades, conexão de atividades e atividade de serviço.

b) O sistema deve permitir a importação de fluxograma já criado para ser utilizado como modelo na criação de outros fluxos.

c) Deve permitir a vinculação de unidades de atendimento em cada raia do fluxo.

d) O sistema deve permitir a edição e inativação de um fluxo sem afetar os protocolos já criados.

e) O sistema deve permitir a vinculação de um formulário em cada atividade de um fluxograma.

f) O sistema deve exibir mensagens de alertas para cada inconsistência encontrada na criação de um fluxo.

4.8.5. **Canais de Entradas:**

I - **Aplicativo para o Cidadão**

a) O sistema deve disponibilizar um aplicativo que permita ao cidadão realizar solicitações de serviços, consultar informações e visualizar a carta de serviços

b) O aplicativo deve permitir ser disponibilizado a partir de smartphones para sistemas Google Android e Apple IOS.

c) O aplicativo deve permitir realizar a autenticação no portal com e-mail e senha.

d) O aplicativo deve permitir que o cidadão realize alterações cadastrais a qualquer momento.

e) O aplicativo deve permitir que o cidadão visualize todos os protocolos criados por ele e consulte o andamento de cada solicitação.

f) O aplicativo deve permitir ao cidadão a realização de abertura de protocolo a partir de serviços configurados e disponíveis no portal.

g) O aplicativo deve emitir um número de protocolo após a gravação da solicitação, permitindo consulta posteriores sobre o andamento do protocolo.

h) Deve permitir anexar arquivos a solicitação.

i) O aplicativo deve permitir que o cidadão possa realizar abertura de uma solicitação exigindo o sigilo de seus dados cadastrais.

j) O aplicativo deve permitir ao cidadão a criação de protocolos de forma anônima para solicitações de denúncias.

k) O aplicativo deve permitir a realização de uma pesquisa de satisfação para cada protocolo já respondido.

l) O aplicativo deve permitir ao cidadão o cancelamento de um protocolo aberto por ele desde que informe um motivo para o cancelamento.

m) O aplicativo para o cidadão deve permitir o cadastro de seus dados com as seguintes informações: Nome, CPF, E-mail, telefone e uma senha para acesso.

n) Deve permitir acessar o aplicativo a partir de CPF e senha cadastrados.

o) O aplicativo disponibilizado ao cidadão deve permitir a edição de seus dados cadastrais e senha de acesso.

p) Após a criação do cadastro no aplicativo, deve ser possível ao cidadão, realizar o cadastro de uma solicitação de serviço a partir de um assunto disponível, descritivo, preenchimento do formulário e a descrição do problema.

q) O aplicativo deve permitir a consulta de notificações que foram enviadas para o cidadão autenticado.

II - **Portal do Cidadão**

a) O sistema deve dispor de um portal que deve permitir ao cidadão a realização de cadastro para a criação de solicitação de serviços, consulta informações e visualização da carta de serviços.

b) O sistema deve permitir realizar a autenticação no portal com e-mail e senha.

c) O sistema deve permitir que o cidadão realize alterações cadastrais a qualquer momento.

d) O sistema deve permitir que o cidadão visualize todos os protocolos criados por ele e consulte o andamento de cada solicitação.

e) O sistema deve permitir ao cidadão a realização de abertura de protocolo a partir de serviços configurados e disponíveis no portal.

f) O sistema deve emitir um número de protocolo após a gravação da solicitação, permitindo consulta posteriores sobre o andamento do protocolo.

g) Deve permitir anexar arquivos a solicitação.

h) O sistema deve permitir que o cidadão possa realizar abertura de uma solicitação exigindo o sigilo de seus dados cadastrais.

i) O sistema deve permitir ao cidadão a criação de protocolos de forma anônima para solicitações de denúncias.

j) O sistema deve permitir a realização de uma pesquisa de satisfação para cada protocolo já respondido.

k) O sistema deve permitir ao cidadão o cancelamento de um protocolo aberto por ele desde que informe um motivo para o cancelamento.

III - **Atendimento ao Cidadão via Telefone**

a) O sistema deve dispor de funcionalidade que deve permitir aos atendentes da central realizar atendimento ao cidadão via telefone.

b) Na funcionalidade o atendente pode realizar pesquisas que permitam a localização de um cidadão já cadastrado e que evita a duplicação cadastral. O sistema deve permitir a pesquisa a partir das seguintes informações: Nome, CPF e e-mail.

c) O sistema deve permitir que durante o atendimento seja possível visualizar todos os serviços cadastrados e configurados para abertura de solicitação.

d) O sistema deve demonstrar o texto explicativo de um serviço para que atendente indique o serviço correto de acordo com as informações fornecidas pelo cidadão.

e) Deve permitir a visualização de todos os protocolos abertos para o cidadão selecionado.

f) O sistema deve demonstrar os campos do formulário configurado a partir do serviço selecionado pelo atendente.

g) O sistema deve permitir ao atendente, a visualização do fluxo BPMN, de todo o andamento que um protocolo seguiu e demonstra também o ponto atual que se encontra o protocolo.

h) O sistema deve permitir a realização de um cadastro de cidadão não localizado, com as seguintes informações: Nome, endereço, telefone, e-mail e data de nascimento.

i) Durante o atendimento, o sistema deve permitir anexar arquivos no protocolo que está sendo criado.

j) O sistema deve registrar um número de protocolo único que será fornecido ao cidadão após o preenchimento dos dados cadastrais e da solicitação.

k) O sistema deve permitir o cancelamento de uma solicitação a pedido do cidadão.

l) O sistema deve dispor de um contador de tempo para cada atendimento permitindo gerar dados estatísticos de atendimentos da central.

m) O sistema deve permitir criar solicitações para um mesmo cidadão sem a necessidade de localizar seu cadastro novamente.

n) O sistema deve permitir o registro de atendimentos de solicitações de informações.

o) O sistema deve permitir o registro de um atendimento interrompido durante a ligação.

p) O sistema deve permitir a consulta de protocolos já criados a partir dos seguintes parâmetros: Número da solicitação, serviço ou CPF do cidadão.

q) O sistema deve dispor de funcionalidade para demonstrar todo o histórico com as movimentações realizadas em um determinado protocolo.

r) O sistema deve permitir a visualização de imagens que foram anexadas em um protocolo.

IV - **Atendimento Automatizado via Whatsapp**

a) O sistema deve possuir uma integração com o Whatsapp para permitir ao cidadão a criação e consulta de protocolos, agendamentos, entre outros serviços.

b) O sistema integrado com whatsapp deve permitir que o cidadão possa realizar um cadastro a partir de seus dados, como: Nome, CPF, data de nascimento, telefone e endereço.

c) A integração com o whatsapp deve permitir ao cidadão a visualização de todos os serviços disponíveis para abertura de solicitação a partir de códigos indicando cada serviço.

d) Deve permitir ao cidadão que informe uma descrição para o problema que será detalhado na solicitação.

e) Deve permitir anexar imagens para comprovar o problema relatado.

f) O sistema deve informar um número único de protocolo que será enviado ao cidadão após gravar a solicitação.

g) A integração com o Whatsapp deve permitir a consulta de protocolos a partir de um número de solicitação criado para o cidadão e com validação pelo CPF deste cidadão.

h) A integração com whatsapp deve permitir o transbordo do atendimento automático para o atendimento humano caso o cidadão não consiga realizar a solicitação.

i) O sistema deve permitir ao cidadão a realização da pesquisa de satisfação a partir do protocolo gerado ou de um protocolo já respondido.

V - **Demandas das Unidades de Atendimento**

a) O sistema deve disponibilizar um painel para controle gerencial de protocolos pendentes em cada unidade de atendimento, demonstrando em totalizadores e listagem de protocolos.

b) O sistema deve demonstrar os protocolos pendentes organizados por numeração, assunto e status atual.

c) O sistema deve demonstrar as informações cadastrais do cidadão desde que não seja solicitado sigilo durante a criação da manifestação.

d) O sistema deve demonstrar a descrição do problema relatado pelo cidadão.

e) O sistema deve demonstrar os anexos de uma solicitação.

f) O sistema deve demonstrar o prazo para atendimento de um determinado protocolo.

g) O sistema deve demonstrar o histórico de toda a movimentação já realizada de um protocolo gravando data, hora e o usuário que executou uma atividade.

h) O sistema deve permitir ao responsável por uma unidade de atendimento, o registro da resposta de um protocolo pendente para o seu departamento.

i) O sistema deve permitir a visualização do fluxograma do serviço via BPMN, demonstrando todo o caminho que o protocolo seguir assim como a posição atual no fluxo.

VI - **Aplicativo para Execução de Serviços**

a) O sistema deve disponibilizar um aplicativo para equipe de execução de serviços.

b) O aplicativo deve permitir a visualização de totais de protocolos pendentes para atendimento.

c) O aplicativo deve permitir a visualização dos detalhes dos protocolos pendentes com informações sobre o serviço, endereço, problema relatado e as imagens anexadas.

d) O aplicativo deve permitir a equipe responsável de registrar a resposta para o serviço executado assim como incluir imagens para evidenciar a prestação do atendimento.

VII - **Relatórios**

a) O sistema deve permitir a emissão de relatório com o totalizador de protocolos criados por período.

b) O sistema deve permitir a emissão de relatório de protocolos respondidos por período.

c) O sistema deve permitir a emissão de relatório com informações de protocolos pendentes por órgão responsável.

d) O sistema deve permitir a emissão de relatório detalhado de protocolos.

e) O sistema deve permitir a emissão de relatório com os serviços disponíveis por órgão responsável.

VIII - **Painel de Informações**

a) O sistema deve dispor de um painel gerencial para consulta de dados e a partir de totalizadores.

b) O sistema deve permitir a visualização de quantitativos por tipo de atendimento.

c) O sistema deve permitir a demonstração de quantitativos dos atendimentos dos grupos de trabalho.

d) O sistema deve permitir a visualização dos 10 serviços mais solicitados para abertura de protocolos.

IX - **Central de Atendimento ao Cidadão - Call Center**

a) A Central deverá contar com atividades de atendimento, gerenciamento, supervisão, monitoramento e outras necessárias para pleno funcionamento da Solução Tecnológica de Atendimento ao Cidadão.

b) As principais atividades da Central de Atendimento ao cidadão estão descritas a seguir:

i. **Atividades da coordenação:**

- Validação das diretrizes/necessidades do atendimento de modo a não comprometer o andamento das metas/resultados.
- Relacionamento com a Prefeitura do Município de Londrina e levantamento das necessidades do atendimento.
- Acompanhamento do cumprimento do contrato.
- Distribuição das tarefas aos demais elementos da equipe técnica-operacional.
- Definição das diretrizes dos trabalhos da Central de Atendimento ao Cidadão.

ii. **Atividades de supervisão dos atendimentos:**

- Treinamento dos operadores e monitores visando a uniformidade e a qualidade dos trabalhos.
- Acompanhamento da seleção de pessoal.
- Supervisão das atividades efetuadas pelos monitores, orientando-os permanentemente.
- Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos monitores.
- Avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pelos monitores e operadores.

iii. **Atividade de monitoria:**

- Acompanhamento e orientação do atendimento aos cidadãos e esclarecimentos sobre eventuais dúvidas que possam surgir.
- Monitoramento dos atendimentos efetuados pelos operadores, orientando-os permanentemente.
- Monitoramento e controle das atividades desempenhadas pelos operadores.
- Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos operadores.
- Monitoramento da aplicação das padronizações implementadas.
- Aplicação de feedbacks corretivos, avaliação de desempenho e realização de treinamentos relativos à qualidade no atendimento

iv. **Atividades de teleatendimento:**

- Realização das tarefas relativas ao atendimento direto dos cidadãos e alimentação do Sistema de Atendimento ao Cidadão com os dados decorrentes dos atendimentos.
- Prestação de informações e esclarecimentos aos cidadãos para solicitação dos serviços de competência da Central de Atendimento ao Cidadão.
- Atuação com calma e tolerância, não se transtornando frente a situações que fujam da rotina de trabalho.
- Atuação com firmeza e segurança, frente às situações que exijam uma tomada de decisão.

X - **Serviço de Implementação da Central de Atendimento ao Cidadão:**

a) CONTRATADA será responsável pela implantação de uma Central de Atendimento no município de Londrina, adotando o operacional híbrido (presencial e remoto), com a devida infraestrutura tecnológica para viabilizar a recepção e o tratamento de solicitações de serviços e informações.

b) Essa estrutura deverá contemplar equipamentos de informática, redes elétrica e lógica, sistemas e dispositivos de telefonia, mobiliário técnico específico, além de todos os recursos necessários à plena operação da central.

c) A Central de atendimento ao cidadão, a ser implantada pela CONTRATADA, deverá dispor de infraestrutura física adequada, de modo a viabilizar o atendimento presencial sempre que este se fizer necessário.

d) O mobiliário deverá ser composto por mesas e cadeiras ergonômicas, com recursos de ajuste de altura para assento e encosto, apoio flexível para os pés, bem como ajustes independentes de altura para teclado e monitor, em conformidade com as normas técnicas vigentes.

e) Todo o conjunto mobiliário deverá estar em estrita observância à Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), do Ministério do Trabalho, assegurando condições de ergonomia e conforto aos colaboradores.

f) As informações geradas e armazenadas no âmbito dos atendimentos realizados serão de propriedade exclusiva da Prefeitura do Município de Londrina.

g) É vedada à CONTRATADA qualquer forma de uso, compartilhamento ou manipulação desses dados sem a devida autorização formal. O descumprimento dessa cláusula,

especialmente em casos de violação de sigilo, sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas em contrato e na legislação aplicável.

XI - **Posições de Atendimento e Horário de Funcionamento**

a) A Central de Atendimento ao Cidadão deverá dispor de 10 (dez) Posições de Atendimento (PAs), dispostas em dois turnos: 05 (cinco) posições das 07h00m às 13h00m e 05 (cinco) posições das 13:00 às 19h00m, operando de segunda a sexta-feira, com suspensão das atividades aos finais de semana e feriados.

XII - **Horário de Funcionamento de Segunda-feira a Sexta-feira**

TURNOS
07h00m às 13h00m
13h00m às 19h00m

4.8.6. **Recursos Tecnológicos da Central de Atendimento ao Cidadão**

4.8.6.1. A CONTRATADA é responsável pela infraestrutura tecnológica necessária para o pleno funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão, compreendendo:

I - Distribuidor Automático de Chamadas (DAC):

II - O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá contar com os seguintes recursos:

a) Interface de música em espera.

b) Integração com a URA (Unidade de Resposta Audível).

c) Integração com o sistema de gerenciamento de chamadas.

d) Capacidade de calcular o tempo de chamadas em fila de espera.

e) Permitir ao atendente visualizar seu desempenho (quantidade de chamadas e tempo médio de conversação); e permitir ao Supervisor visualizar informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila e chamadas abandonadas) e informações dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).

f) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

4.8.6.2. **Sistema de Gravação**

I - O sistema de gravação deverá contar com os seguintes recursos:

a) Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento e Supervisores

b) Capacidade de armazenamento para acesso instantâneo e escuta das gravações.

c) Capacidade de backup diário com política de retenção, diária, semanal, mensal e anual.

4.8.6.3. **Unidade de Resposta Audível (URA)**

I - A Unidade de Resposta Audível deverá contar com os seguintes recursos:

a) Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência).

b) Programação de árvore de voz, fraseologia, etc.

c) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA.

d) Capacidade de geração de relatórios e gráficos, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

4.8.6.4. **Equipamentos de Telefonia**

I - A CONTRATADA deverá utilizar:

a) Aparelhos telefônicos com viva voz e display de 48 (quarenta e oito) caracteres divididos em duas linhas de 24 (vinte e quatro) caracteres cada, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute.

b) A CONTRATADA poderá utilizar software específico, o qual deverá ser instalado nos computadores da Central, em substituição aos aparelhos telefônicos, contanto que esse software apresente as mesmas funcionalidades de um aparelho telefônico.

c) Headsets individuais e adaptáveis.

4.8.6.5. **Computadores, impressoras e acessórios de informática**

I - A Central de Atendimento ao Cidadão deverá contar com computadores, impressoras, e demais equipamentos e acessórios necessários, em quantidade compatível com a quantidade de Posições de Atendimento e supervisores, levando em conta outras atividades, incluindo as administrativas e de gerenciamento.

4.8.6.6. **Linhas Telefônicas**

I - A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento e despesas mensais das linhas telefônicas da Central de Atendimento ao Cidadão, cabendo a CONTRATADA disponibilizar o link necessário para interligação com a estrutura da PML.

4.8.6.7. **Atividades da Central de Atendimento ao Cidadão**

I - A Central deverá contar com atividades de atendimento, gerenciamento, supervisão, monitoramento e outras necessárias para pleno funcionamento da Solução Tecnológica de Atendimento ao Cidadão.

II - CONTRATADA deverá implementar também atividades de manutenção de equipamentos, serviços administrativos, serviços gerais e segurança da Central de Atendimento ao Cidadão.

4.9. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

4.9.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção do Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão durante a vigência contratual, prestando os serviços em suas instalações e disponibilizando todos os recursos humanos e tecnológicos necessários, como equipamentos de informática, softwares de apoio e outros recursos.

4.9.2. As manutenções serão classificadas em três tipos:

Tipo	Definição
Corretiva	Correção de erro de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Adaptativa	Alteração ou adaptação de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Evolutiva	Desenvolvimento de nova funcionalidade. Desenvolvimento para integração entre sistemas. Desenvolvimento de migração de dados.

4.9.3. As integrações necessárias para o Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão serão classificadas como manutenções evolutivas. Em casos de integração com sistemas de terceiros, a CONTRATADA realizará as gestões necessárias junto aos fornecedores para garantir a viabilidade da integração.

4.9.4. A CONTRATADA realizará a validação dos dados em integrações e migrações, comunicando à CONTRATADA os problemas detectados para as devidas correções.

4.9.5. As atividades de integração deverão ser precedidas de um Plano de Integração, elaborado pela CONTRATANTE em conjunto com a equipe da CONTRATANTE.

4.9.6. O desenvolvimento de funcionalidades não relacionadas diretamente ao Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão ou para outros sistemas da CONTRATANTE não faz parte do serviço de manutenção.

4.9.7. O valor referente ao Licenciamento de Uso da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão compreende os serviços de suporte e as manutenções corretivas e adaptativas.

4.9.8. As manutenções evolutivas, entendidos como os Serviços de Melhorias e Customizações (Pagos Adicionalmente), referem-se ao desenvolvimento de novas funcionalidades, customizações específicas, integrações com sistemas de terceiros (quando não classificadas como manutenção adaptativa essencial para a continuidade do serviço) e migração de dados não contempladas no escopo inicial da solução licenciada. Estes serviços visam aprimorar e expandir a solução a novas demandas e serão remunerados por hora técnica, conforme demanda e aprovação prévia da CONTRATANTE.

4.10. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

4.10.1. O serviço de suporte técnico será prestado de forma remota pela CONTRATADA a partir do início da vigência contratual, compreendendo os seguintes grupos de serviços:

I - Orientações aos usuários para o uso da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão.

II - Suporte aos usuários da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão.

III - Apoio aos usuários para inclusão de novos serviços da Prefeitura na Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão.

4.11. **ORIENTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

4.11.1. Após a instalação e parametrização da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, a CONTRATADA é responsável por iniciar as atividades de capacitação e orientação dos usuários, visando o uso adequado e eficiente do sistema.

4.11.2. As orientações serão realizadas em local disponibilizado pela CONTRATADA e poderão ser solicitadas sempre que ocorrerem alterações no sistema que impactem sua utilização ou quando novos servidores forem alocados nos processos de atendimento ao cidadão.

4.11.3. A CONTRATANTE também poderá solicitar orientações para grupos específicos de usuários, com o objetivo de reforçar o aprendizado, sendo essas atividades realizadas de forma remota.

4.12. **INCLUSÃO DE NOVOS SERVIÇOS DA PREFEITURA NA SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO**

4.12.1. A CONTRATADA é responsável por fazer todas os levantamentos junto a Prefeitura ou entidades correlatas, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho para atendimento das solicitações do novo serviço, o levantamento do fluxo de atendimento das solicitações do novo serviço para cadastro no sistema. Quando necessário deverá ser criado um novo fluxo BPMN.

4.12.2. O levantamento deverá identificar, para cada novo serviço, os setores envolvidos e os usuários responsáveis pelo recebimento, encaminhamento e respostas das solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como informações relativas ao prazo de atendimento

4.12.3. A Prefeitura do Município de Londrina fornecerá todas as informações requeridas pela CONTRATADA, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho para atendimento das solicitações do novo serviço.

4.13. **SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**

4.13.1. As solicitações de manutenção e suporte técnico serão realizadas pela CONTRATANTE. As solicitações de serviço deverão ser registradas pela CONTRATADA em um sistema de help desk próprio, garantindo rastreabilidade e transparência no atendimento.

4.13.2. A CONTRATADA é responsável pela manutenção e suporte técnico durante toda a vigência do contrato, assegurando a operacionalidade e disponibilidade da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão

4.13.3. A manutenção abrangerá ações preventivas e corretivas, garantindo a estabilidade e o bom funcionamento do sistema, incluindo correção de falhas, aplicação de atualizações e ajustes necessários conforme boas práticas de mercado.

4.13.4. Manutenção Preventiva: Conjunto de ações destinadas a evitar falhas e manter o sistema operando com desempenho adequado, incluindo aplicação de patches de segurança, otimizações e revisões periódicas.

4.13.5. Manutenção Corretiva: Conjunto de ações destinadas a restaurar a operacionalidade do sistema em caso de falhas, incluindo ajustes, correções de erros e restauração de funcionalidades, garantindo que o atendimento ao cidadão não seja impactado.

4.13.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico remoto sempre que necessário, com equipe qualificada e recursos adequados para atendimento eficiente.

4.13.7. A CONTRATADA deverá acordar previamente com a Administração Pública as janelas de manutenção necessárias para aplicação de atualizações e correções, de forma a minimizar impactos na operação do atendimento ao cidadão.

4.14. **GESTÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS**

4.14.1. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de gestão de chamados técnicos para manutenção corretiva e suporte da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, acessível via web.

4.14.2. O sistema de chamados deverá possuir controle de acesso via login e senha para, no mínimo, garantindo a rastreabilidade e acompanhamento das solicitações.

4.14.3. O atendimento técnico será iniciado a partir do registro do chamado no sistema, devendo

ser gerado um número de protocolo para acompanhamento.

4.14.4. O sistema de chamados deverá permitir o acompanhamento em tempo real do status de cada solicitação, garantindo total transparência no processo de suporte.

4.14.5. O sistema de gestão de chamados técnicos deverá fornecer relatórios periódicos contendo, no mínimo, os seguintes indicadores:

I - Quantidade de chamados atendidos e solucionados;

II - Chamados abertos dentro do prazo de atendimento estipulado;

III - Chamados abertos fora do prazo estipulado;

IV - Histórico de ocorrências por módulo ou funcionalidade do sistema.

4.14.6. O sistema de chamados deverá permitir a integração com outros sistemas através de API, permitindo a abertura dos chamados recebidos através do sistema de chamados da CTD.

4.15. **ACORDO DE NÍVEIS DOS SERVIÇOS**

4.15.1. A CONTRATADA deverá observar os prazos estabelecidos a seguir para os inícios dos atendimentos das solicitações de serviços de manutenção e suporte técnico que serão realizadas pela CONTRATADA.

4.15.2. Entende-se por início do atendimento o tempo transcorrido do registro da solicitação, em ferramenta específica, até a CONTRATADA assumir o chamado e iniciar a atuação no incidente, o prazo para que isso ocorra é de 4 horas úteis.

Serviço	Prazo para Início do Atendimento
Manutenção corretiva de problema que provoque a interrupção parcial ou total de um sistema.	24 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que dificulte a operação de um sistema, mas não provoque sua interrupção.	48 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não provoque impacto significativo na produtividade dos usuários de um sistema.	72 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não prejudique a produtividade dos usuários de um sistema.	10 dias úteis
Suporte técnico.	48 horas (em dias úteis)

5. CLÁUSULA 5ª: LOCAL E PRAZO DE ENTREGA

5.1. O local e o prazo de entrega, assim como outras descrições da solução e requisitos da contratação constam do **Relatório Final** (16603709) e fazem parte deste contrato.

5.2. O prazo de entrega será conforme cronograma de implantação, no primeiro ano de execução:

SERVIÇO	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Licenciamento de Uso da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão												
Implantação												
Suporte técnico												
Customização												

5.3. As cartas de serviços serão mapeadas de forma periódica, considerando que a implantação se dará de forma simultânea nas diversas secretarias. Conforme for implantada a carta de serviço automatizada, será disponibilizada a opção de atendimento automática, com intervenção mínima de atendente.

5.4. Os prazos de entrega serão contados do primeiro dia útil do recebimento da Ordem de Serviço/Nota de Empenho pela Contratada.

5.5. O prazo de entrega poderá ser prorrogado em caso de alterações unilaterais determinadas

pelo contratante, bem como pela ocorrência de eventos supervenientes, alheios à vontade das partes, que impactem no seu cumprimento, mediante solicitação formal, devidamente fundamentada, encaminhada pelo contratado ao fiscal do contrato em momento anterior à data de entrega ou conclusão do serviço.

6. CLÁUSULA 6ª: FONTE DE RECURSOS

6.1. A despesa correrá por conta da dotação orçamentária:

Dotação Orçamentária	Natureza	Fonte
08.010.04.122.0002.2.018	33.90.40	000

7. CLÁUSULA 7ª: VALOR A SER PAGO PELO OBJETO

7.1. Pelo objeto desse contrato, o CONTRATANTE pagará o valor total estimado do contrato o montante de **R$ 5.763.498,60** (cinco milhões, setecentos e sessenta e três mil quatrocentos e noventa e oito reais e sessenta centavos), já incluídos os tributos incidentes, fretes e demais despesas necessárias à plena execução contratual, não cabendo ao CONTRATANTE nenhum outro ônus ADICIONAL. A composição detalhada dos valores está descrita a seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL
1	Licenciamento de uso da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão	1	R$ 219.118,00	R$ 219.118,00
2	Implantação (prazo 60 dias)	2	R$ 262.300,50	R$ 262.300,50*
3	Serviço de Melhorias e Customizações	250H	R$ 225,00	R$ 56.250,00**
4	Mensagens ativas (Whatsapp)	36.580	R$ 0,96	R$ 35.116,80**
5	Mensagens receptivas (Whatsapp) - pacote fixo	200.000	R$ 0,1125	R$ 22.500,00
6	Mensagens receptivas (Whatsapp) - mensagens avulsas	40.000	R$ 0,16	R$ 6.400,00**
7	Atendimento Call Center	10	R$ 9.719,00	R$ 97.190,00
VALOR TOTAL (12 MESES)				**R$ 5.763.498,60**

** Item 2 (Implantação) cobrada somente nos dois primeiros meses*

*** Itens 3,4 e 6 são variáveis e cobrados conforme uso.*

7.2. As quantidades e preços unitários estão indicadas na proposta (16261940) ajustada do contratado, que faz parte deste contrato.

8. CLÁUSULA 8ª: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias, contados da data de entrega do objeto, prestação do serviço ou medição que ocorrerá mensalmente, mediante apresentação da nota fiscal emitida pelo contratado.

8.2. O prazo de pagamento será suspenso nos casos de descumprimento total da obrigação contratual.

8.2.1. Nos casos de descumprimento parcial da obrigação contratual será realizado o pagamento relativo à parcela incontroversa.

8.2.2. A CONTRATADA emitirá relatório mensal para fins de aferição da quantidade de mensagens e valores a pagar, que será encaminhada a unidade fiscalizadora para aceite.

8.2.3. Caso o contratado não emita a nota fiscal dentro do prazo para o pagamento, o contratante aguardará a entrega da nota fiscal para autorizar o pagamento, que deverá ocorrer, nestes casos, em até 15 (quinze) dias, contados da entrega da nota fiscal.

8.2.4. As notas de prestação de serviços que geram encargos sociais, deverão ser emitidas até o **5º dia útil de cada mês**, e entregues na Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos até **10º dia útil de cada mês**, devendo ser priorizado todo o trâmite do processo de pagamento, e entregues nas **TESOURARIAS da Administração Direta e Indireta** até o dia **05 do mês seguinte à data de emissão da nota fiscal**, para controle e emissão de GPS-Guia da Previdência Social a ser

recolhida **até o dia 20 do mês seguinte à data de emissão da nota fiscal.**

8.2.5. A nota fiscal que for apresentada com erro será devolvida ao contratado, para retificação ou substituição, sendo que os trâmites para o pagamento se reiniciarão a partir da data de sua reapresentação.

8.3. A secretaria ordenadora da despesa programará a data de pagamento sempre para as quintas-feiras, devendo gerar, assinar a previsão de pagamento e encaminhar via sistema SEI para a SMF-GCP para o pagamento.

8.4. As previsões de pagamento recebidas, através do sistema SEI, até às 14h00min das sextas-feiras serão pagas na quinta-feira da semana subsequente, desde que programada para aquela data.

8.5. Os valores devidos ao contratado serão pagos, pelo contratante, em uma quinta-feira, após o recebimento provisório da nota fiscal.

8.6. No caso de o contratado emitir nota fiscal eletrônica, para atender o AJUSTE SINIEF 08/2010, deverá enviar o arquivo em formato XML, para o e-mail institucional nfe@londrina.pr.gov.br.

8.7. Nos casos de multas aplicadas ao contratado, os valores serão descontados dos pagamentos seguintes, desde que tenha ocorrido o julgamento do recurso no processo administrativo.

8.8. O fiscal do contrato comunicará previamente ao contratado a ocorrência de eventual atraso no pagamento, indicando os motivos e a perspectiva de regularização, com a data provável de pagamento, quando possível.

8.9. O pagamento efetuado após o prazo estabelecido será considerado em atraso, gerando para o contratado o direito à atualização monetária considerando os dias de atraso até a data do efetivo pagamento, contados de forma corrida, mediante aplicação do IPCA, ou outro índice que venha a substituí-lo, acrescido de juros de 6% (seis por cento) ao ano mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = VP (0,00016438356 x N + I), onde:

EM = Encargos moratórios a ser acrescido ao valor normal do pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

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

I = Variação do IPCA no período de atraso.

8.10. Caso ainda não estejam disponíveis os valores dos índices necessários, serão considerados os últimos índices disponíveis que correspondam ao mesmo período desejado.

9. CLÁUSULA 9ª: REAJUSTAMENTO DO PREÇO

9.1. O preço será reajustado, de ofício, pelo contratante, conforme variação do **IPCA** (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), do IBGE, ou o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) do IBGE, caso o primeiro venha a ser extinto , após 12 (doze) meses contados de 11/08/2025, data de aprovação do orçamento (16265672).

9.2. Caso ainda não estejam disponíveis os valores dos índices necessários, serão considerados os últimos índices já disponíveis que correspondam ao mesmo período desejado.

9.3. O reajuste de valores, correspondentes às parcelas do objeto entregues ou prestadas após o prazo original, será concedido apenas quando não configurado atraso.

9.4. A formalização do reajuste será realizada por apostilamento contratual.

9.5. Caso o valor do contrato seja alterado em razão da concessão de reequilíbrio econômico-financeiro decorrente de fato superveniente e imprevisível, do qual decorra o reequilíbrio geral do valor do contrato, inclusive relacionado a perdas inflacionárias, a data-base para o próximo reajuste contratual passará a ser a data de início dos efeitos do reequilíbrio concedido.

10. CLÁUSULA 10ª: MATRIZ DE RISCOS CONTRATUAIS

10.1. A presente contratação observará a Matriz de Riscos, que constitui cláusula essencial deste contrato, nos termos do art. 103 da Lei nº 14.133/2021, definindo os eventos supervenientes que possam impactar o equilíbrio econômico-financeiro contratual, sua alocação entre as partes e respectivas consequências.

10.2. Os riscos contratuais serão alocados entre as partes conforme a tabela abaixo, de modo a refle r a capacidade de gestão de cada parte, a natureza do risco e os encargos assumidos, sendo vedadas alegações de desequilíbrio por parte da parte responsável pelo risco, excetuadas as hipóteses

legais de alteração unilateral ou caso fortuito e força maior, quando não imputáveis à parte.

Evento de risco	Responsável	Consequência	Critério de Avaliação	Mecanismos de Mitigação	Base Legal
Falhas ou indisponibilidade do sistema por ataque cibernético	Contratado	Penalidade, glosa contratual, obrigação de restabelecimento imediato	Indisponibilidade superior a 2 horas ou prejuízo operacional	Firewall, backup em tempo real, equipe de resposta rápida	Art. 103, I, Lei 14.133/2021
Alteração legislativa que impacte obrigações contratuais	Contratante	Reequilíbrio econômico-financeiro mediante termo aditivo	Alteração com impacto direto nos custos do contratado	Avaliação jurídica periódica, diálogo institucional	Art. 124, II, Lei 14.133/2021
Interrupção de serviços por força maior (ex.: desastre natural)	Compartilhado	Suspensão temporária da obrigação, sem penalidade	Comprovação formal do evento e impacto direto no contrato	Plano de continuidade, redundância de sistemas	Art. 137, §2º, Lei 14.133/2021
Inadimplemento do contratado sem causa justificada	Contratado	Muta, rescisão contratual, inscrição no cadastro de inidôneos	Não entrega de etapa crítica do serviço ou reincidência	Gestão contratual eficaz, indicadores de desempenho	Arts. 155 e 156, Lei 14.133/2021
Atraso de ordem de serviço ou liberação de acesso	Contratante	Prorrogação dos prazos ou reequilíbrio, se comprovado impacto	Retardo superior a 5 dias úteis	Planejamento interno, cronograma validado com antecedência	Art. 124, I, Lei 14.133/2021

10.3. Os eventos listados como de responsabilidade do CONTRATANTE ensejarão, caso ocorram, reequilíbrio econômico-financeiro do contrato por meio de termo adi vo, desde que devidamente comprovada a materialidade do impacto.

10.4. O CONTRATADO deverá, no prazo de 30 (trinta) dias da assinatura, apresentar comprovação da contratação dos seguros previstos na matriz, cujos custos já estão inclusos no valor contratado.

10.5. O GESTOR/FISCAL DO CONTRATO acompanhará a implementação dos mecanismos de mitigação definidos, como planos de contingência, indicadores de controle e ações corretivas, cuja adoção será de responsabilidade da parte a quem o risco foi alocado.

10.6. A ocorrência de eventos não previstos será analisada segundo analogia com os riscos similares alocados, observando-se os princípios da alocação eficiente, da previsibilidade e da boa-fé contratual.

11. CLÁUSULA 11ª: REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

11.1. O reequilíbrio econômico-financeiro ocorrerá por meio de termo aditivo e, quando em favor do contratado, dependerá de prévia solicitação e demonstração de que a(s) ocorrência(s) inviabiliza(m) a execução do contrato nos termos inicialmente ajustados, por meio de documentos pertinentes e suficientes, acompanhados das memórias de cálculo.

11.1.1. A solicitação será endereçada ao gestor do contrato na Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos da Secretaria Municipal de Gestão Pública.

11.2. O contratante analisará o pedido de reequilíbrio econômico-financeiro e emitirá resposta ao contratado em 60 (sessenta) dias, admitida, desde que justificada, a prorrogação desse prazo, a partir do recebimento do pedido ou dos documentos complementares, se forem requisitados.

11.2.1. Na hipótese de não ser cumprido o prazo de resposta indicado, será facultado ao contratado a suspensão da execução contratual até que sobrevenha resposta a sua solicitação.

11.3. A necessidade de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato em favor do contratante será comunicada previamente ao contratado, de forma devidamente fundamentada e demonstrada nos mesmos termos da cláusula 11.1.

11.4. Formalizado o reequilíbrio econômico-financeiro, este produzirá efeitos retroativos à data do fato gerador, devendo, as subsequentes notas fiscais emitidas pelo contratado e os pagamentos realizados pelo contratante, observar os novos valores.

11.5. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação.

11.6. O reequilíbrio econômico-financeiro obedecerá ao artigo 124, inciso II, alínea "d", da Lei n.º 14.133/2021, e no que couber, as normas constantes na Portaria Conjunta Nº 38, de 22 DE novembro de 2021, com exceção do artigo 20, revogado por determinação do TCE/ PR (ACÓRDÃO Nº 1384/24 - Tribunal Pleno).

12. CLÁUSULA 12ª: OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

12.1. Constituem obrigações do contratado:

12.1.1. Aceitar, nas mesmas condições de sua proposta, os acréscimos ou supressões determinados pelo contratante nos termos da Lei nº 14.133/2021;

12.1.2. Comunicar ao fiscal do contrato, de imediato, qualquer ocorrência que impeça a execução regular de suas obrigações;

12.1.3. Atender às determinações do fiscal do contrato, destinadas ao regular cumprimento do contrato;

12.1.4. Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato;

12.1.5. Declarar o descumprimento das condições de habilitação, sob pena de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

12.1.6. Manter contatos com o contratante sempre por escrito, ressalvados os entendimentos verbais determinados pela urgência, que deverão ser registrados e confirmados por escrito no prazo de 3 (três) dias úteis;

12.1.7. Manter atualizado, durante a vigência do presente contrato, o endereço, número de telefone fixo e celular, correio eletrônico e nome do representante legal com poder de decisão;

12.1.8. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

12.1.9. Prestar todos os serviços de acordo com os termos contratuais e normas exigidas, utilizando recursos apropriados e dispondo de infraestrutura e equipe técnica necessária à sua execução, respondendo civil e criminalmente pelas consequências de sua inobservância total ou parcial.

12.1.10. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

12.1.11. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

12.1.12. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização e gestão do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

12.1.13. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação técnica exigidos.

12.1.14. Responsabilizar-se pela guarda e uso devido dos documentos, materiais e equipamentos eventualmente colocados sob sua guarda pela CONTRATANTE.

12.1.15. Manter sigilo completo sobre as informações que lhe forem confiadas, não podendo cedê-las a terceiros, sob nenhum pretexto, comprometendo-se, por seus empregados e prepostos, a tê-las sob sua guarda.

12.1.16. Acatar as exigências dos Poderes Públicos e pagar, às suas expensas, as multas que lhe sejam impostas pelas autoridades.

12.1.17. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados e/prepostos, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

13. CLÁUSULA 13ª: OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

13.1. Constituem obrigações do contratante:

13.1.1. Realizar o empenho da respectiva dotação orçamentária;

13.1.2. Publicar o contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas;

13.1.3. Comunicar ao contratado a publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas;

13.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, registrando as eventuais ocorrências;

13.1.5. Comunicar imediatamente ao contratado qualquer defeito ou deficiência que venha a constatar, referente à execução do objeto deste contrato;

13.1.6. Informar alterações no cronograma, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

13.1.7. Responder a todas as reclamações ou solicitações do contratado no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, admitida, desde que justificada, a prorrogação desse prazo, exceto nos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro, no qual o prazo será de 60 (sessenta) dias;

13.1.8. Fornecer, em tempo hábil, todas as informações necessárias para o cumprimento das obrigações por parte do contratado;

13.1.9. Emitir a Ordem de Início dos Serviços e garantir o seu recebimento pela CONTRATADA, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, bem como autorizar expressamente os técnicos da CONTRATADA para a realização dos trabalhos.

13.1.10. Designar o Gestor do Contrato que será responsável por garantir a comunicação com o preposto da CONTRATADA, e designar Fiscal de Contrato que será responsável por gerir e fiscalizar a execução contratual em consonância com todas as exigências, quantitativos e prazos previstos.

13.1.11. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, estabelecendo o controle de qualidade e de quantidade dos serviços, podendo, em decorrência, solicitar fundamentadamente à CONTRATADA as providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma atenderá no prazo mínimo necessário.

13.1.12. Disponibilizar acesso a todas as áreas, instalações, equipamentos e suprimentos necessários à perfeita execução dos serviços, bem como, prover infraestrutura, serviços de hospedagem do sistema e as bases de dados, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no Contrato.

13.1.13. Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, cópias de legislação (Leis, Decretos e Atos Normativos e outras normas jurídicas relacionadas que houver), pertinentes ao objeto e necessárias para a execução dos serviços.

13.1.14. Comunicar por escrito qualquer ocorrência, falta ou deficiência, que deverão ser corrigidos imediatamente pela contratada.

13.1.15. Notificar a CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do Contrato e aplicar as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

13.1.16. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

14. CLÁUSULA 14ª: FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

14.1. A fiscalização e a gestão do Contrato serão designadas por meio de ato próprio.

14.2. O representante do contratado será o Sr. Amauri Aparecido Vieira, na qualidade de preposto, e-mail: amauri.vieira@ctd.net.br e telefone: (43) 3379-3440.

15. CLÁUSULA 15ª: ALTERAÇÃO CONTRATUAL

15.1. O presente contrato poderá ser alterado pelo contratante para acrescer, suprimir o quantitativo contratado ou modificar as especificações técnicas do objeto, respeitado o limite legal, mantendo inalteradas as demais condições contratuais.

15.2. Em caso de acréscimo de quantitativo, poderá ser realizado o ajuste no prazo de vigência e no cronograma.

15.3. Em caso de supressão de quantitativo que ultrapasse o percentual de aceitação obrigatória, se o contratado já houver adquirido os materiais no momento em que for formalmente notificado da supressão, no caso de revenda ou de insumos necessários à execução do serviço, estes valores deverão ser indenizados pelo contratante, em conformidade com o processo administrativo para

apuração do valor devido.

16. CLÁUSULA 16ª: MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIA

16.1. Dentre as possibilidades elencadas no art. 151 da Lei n° 14.133/2021, as partes buscarão a solução consensual das eventuais controvérsias, por meio da conciliação.

17. CLÁUSULA 17ª: SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

As infrações praticadas pelo contratado serão sancionáveis de acordo com sua gravidade, respeitado o contraditório e a ampla defesa, seguindo o rito processual detalhado no link "Processo Sancionatório", observando-se no que couber as disposições da Lei nº 14.133/2021 e os artigos 184 a 197 do Decreto Municipal nº 1462/2022.

17.1. Todos os atos do processo administrativo para apuração de responsabilidade, praticados pela Administração Municipal e pelo licitante ou contratado, ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, sendo franqueadas vistas integrais ao processo eletrônico aos interessados.

17.2. As notificações referentes ao Processo de Apuração de Responsabilidade - PAR se darão por meio de mensagem eletrônica encaminhada para o e-mail informado pela empresa no seu cadastro no Sistema SEI. Diante disso, qualquer alteração de e-mail deverá ser formalmente comunicada à Comissão Processante, sob pena de se considerar válida a notificação encaminhada ao e-mail de cadastro.

17.3. A emissão de Nota Fiscal com retenção de encargos sociais pela Contratada após o 5º dia útil de cada mês e/ou a entrega à Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos após 10º dia útil de cada mês, que inviabilize o controle e emissão de GPS-Guia da Previdência Social a ser recolhida até o dia 20 do mês seguinte à data de emissão da nota fiscal, implicará em responsabilização da Contratada quanto aos juros e multas decorrentes do não recolhimento das retenções dentro do prazo.

17.4. A penalidade de multa **poderá**, a depender da gravidade da infração, ser cumulada com penalidade de impedimento de licitar e contratar, nos termos da tabela:

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	PRAZO DE ATÉ
Ensejar o retardamento da execução do contrato sem motivo justificado	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Londrina	6 meses
Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Londrina	12 meses
Dar causa à inexecução total do contrato	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Londrina	18 meses
Prestar declaração falsa durante a execução do contrato	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Praticar ato fraudulento na execução do contrato	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses

17.4.1. O atraso injustificado na execução dos serviços/materiais contratados implica no pagamento de multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, limitada a 15% (quinze por cento), equivalente a 30 (trinta) dias de atraso, calculada sobre o valor total do contrato, isentando, em consequência, o Município de quaisquer acréscimos, sob qualquer título, relativos ao período em atraso. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso será considerado o abandono do objeto, sendo aplicada, cumulativamente com a multa por atraso, aquela correspondente à penalidade por inexecução parcial ou total, conforme o caso, respeitado o limite máximo de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato

17.4.2. A penalidade por atraso acima, trata-se de atraso na entrega do objeto contratado.

17.4.3. O atraso injustificado no início da execução do objeto, implica no pagamento de multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, limitado a 05 (cinco) dias de atraso injustificado no início da execução. A partir do 06º (sexto) dia de atraso até o limite do 20º dia, será aplicada multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

17.4.4. A partir do 21º dia de atraso injustificado no início da execução do objeto, para fins de aplicação de penalidade, será considerado inexecução total do Contrato, aplicando-se multa por inexecução total.

17.4.5. O descumprimento injustificado no ritmo dos trabalhos, implicam em multa de 5% (cinco por cento) para cada ocorrência, limitada a 03 (três) ocorrências ou 15% (quinze por cento), calculadas sobre o valor total remanescente. A partir da terceira ocorrência, será considerada inexecução parcial do contrato. Será considerada como uma ocorrência cada notificação feita pela fiscalização e encaminhada formalmente ao Fiscal de Gestão Contratual.

17.4.6. A inexecução parcial do ajuste ou execução parcial em desacordo com o presente Contrato implica no pagamento de multa de 15% (quinze por cento), calculada sobre o valor do empenho.

17.4.7. A inexecução total do ajuste ou execução total em desacordo com o presente Contrato implica no pagamento de multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

17.4.8. A recusa injustificada da empresa vencedora em assinar o contrato, aceitar ou retirar a Nota de Empenho, após 05 (cinco) dias da notificação, para efeitos de aplicação de multa, equivale à inexecução total da sua obrigação.

17.4.9. A aplicação de multa, a ser determinada pelo Município, após regular procedimento que garanta a prévia defesa da empresa inadimplente, não exclui a possibilidade de aplicação de outras sanções previstas no Título IV, Capítulo I da Lei 14.133/2021, inclusive por outros descumprimentos contratuais que vier a ser apurados.

17.4.10. O prazo para pagamento das multas será de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação.

17.4.11. Deverão ser observados os prazos estabelecidos a seguir para os inícios dos atendimentos das solicitações de serviços de manutenção corretiva:

Problema	**Prazo para Início do Atendimento**	**Penalidades**
Interrupção parcial ou total do sistema.	24 horas úteis	Multa no valor de 1% (um por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.
Dificuldade de operação do sistema, mas sem provocar sua interrupção.	48 horas úteis	Multa no valor de 0,8% (oito décimos por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.
Sem impacto significativo na produtividade dos usuários.	72 horas úteis	Multa no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.
Sem impacto na produtividade dos usuários.	10 dias úteis	Multa no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.
Suporte Técnico em atraso ou não atendido	48 horas úteis	Multa no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.

17.5. São hipóteses de inexecução:

I - Caso os prazos de implantação ou atendimentos do suportes não sejam cumpridos.

II - Se as funcionalidades esperadas não atendam o escopo definido.

III - Recusar ou deixar de atender injustificadamente, solicitação de atendimento do suporte.

IV - Se houver entrega parcial de qualquer demanda solicitada, quando prejudicar o objeto na sua totalidade.

V - O não refazimento do atendimento em desconformidade após notificação, contado do prazo definido na respectiva previsão.

VI - Se não estiverem em conformidade com a descrição do produto.

VII - Violação dos direitos autorais de terceiros.

VIII - Divulgação de informações sigilosas, ferimento da lei de proteção de dados.

IX - Sistema fora do ar e/ou com com falhas que impossibilitem a sua utilização.

18. CLÁUSULA 18ª: FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADO

18.1. É facultada a qualquer das partes, a solicitação de reunião, prevista no art. 145 doDecreto Municipal 1.462/2022.

18.2. O contratado deverá comunicar-se com o contratante através do fiscal do contrato e seu substituto, em regra por e-mail, sendo admitidos outros meios de comunicação, desde que posteriormente formalizado no processo.

18.3. Todas as reclamações ou solicitações do contratado serão registradas nos autos do processo de gestão e fiscalização e respondidas no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, admitida, desde que justificada, a prorrogação desse prazo, exceto os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro, cujo prazo será de 60 (sessenta) dias, admitida a prorrogação.

18.3.1. O prazo de resposta será suspenso em caso de solicitação de informações ao contratado pelo contratante, sendo retomado somente quando obtida a informação.

18.3.2. Na hipótese de não ser cumprido o prazo de resposta, será facultado ao contratado a suspensão da execução contratual até que sobrevenha resposta à solicitação.

19. CLÁUSULA 19ª: MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

19.1. O contratante, por intermédio da Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos, acompanhará a manutenção das condições de habilitação pelo contratado por modelo auto declaratório, cabendo ao contratado informar, no prazo de 15 (quinze) dias, a mudança da sua situação, sob pena de infração equiparada à declaração falsa, com a correspondente instauração de procedimento administrativo sancionatório e aplicação de sanção.

19.2. A ausência ou omissão de declaração por parte do contratado corresponde, para todos os efeitos, à declaração da manutenção das condições de habilitação.

19.3. Nas hipóteses em que houver alteração de condição de habilitação:

19.3.1. O contratado deverá providenciar a regularização no prazo de 30 (trinta) dias, contados da ocorrência que gerou o não atendimento da condição de habilitação; e

19.3.2. Será aplicada multa mensal de 1% (um por cento) sobre as faturas emitidas enquanto persistir a situação de irregularidade, aumentando a multa para 2% (dois por cento) caso o não atendimento das condições de habilitação persista por mais de 60 (sessenta) dias.

19.4. O contratante poderá diligenciar as condições de habilitação do contratado e aplicar sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar por 4 (quatro) anos e 6 (seis) meses pelo descumprimento da obrigação de informar a mudança da sua situação.

20. CLÁUSULA 20ª: NORMAS AMBIENTAIS E LOGÍSTICA REVERSA

20.1. O contratado deverá cumprir as normas ambientais aplicáveis na produção, entrega e execução do objeto contratado.

21. CLÁUSULA 21ª: PROTEÇÃO DE DADOS

21.1. As partes se obrigam a cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados - Lei n° 13.709/2018, no que for cabível em face do objeto deste contrato, em especial a:

21.1.1. Guardar sigilo quanto aos dados pessoais aos quais eventualmente tenham acesso em razão da execução do objeto deste contrato;

21.1.2. Tratar os dados pessoais recebidos de acordo com a finalidade da contratação, de modo legítimo e lícito, entendendo-se por tratamento de dados os atos que se refiram a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados;

21.1.3. Garantir ao titular de dados a consulta gratuita e facilitada aos seus dados pessoais, bem como a forma, duração e finalidade do tratamento;

21.1.4. Não utilizar os dados pessoais recebidos ou tratá-los com fins discriminatórios, ilícitos, abusivos ou para finalidade distinta da contratação;

21.1.5. Fazer uso somente dos dados pessoais que forem imprescindíveis à execução do objeto;

21.1.6. Adotar todas as medidas previstas em lei para evitar o vazamento de dados pessoais que receber ou o acesso por pessoal não autorizado;

21.1.7. Em caso de vazamento de dados pessoais, adotar as providências necessárias para mitigar as consequências do dano, informando ao contratante, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas:

21.1.7.1. A descrição da natureza dos dados pessoais afetados;

21.1.7.2. As informações sobre os titulares envolvidos;

21.1.7.3. A indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;

21.1.7.4. Os riscos relacionados ao incidente;

21.1.7.5. Os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e

21.1.7.6. As medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

21.1.8. Demonstrar, sempre que solicitado, a adoção de medidas eficazes para comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados;

21.1.9. Utilizar medidas técnicas e organizacionais de modo a proteger os dados pessoais de tratamento não autorizado;

21.1.10. Armazenar os dados somente pelo período necessário para cumprir as obrigações contratuais e legais;

21.1.11. Apagar todos os dados pessoais quando solicitado pelo contratante ou, não sendo possível, justificar com a base legal ou contratual a retenção dos dados;

21.1.12. Anonimizar os dados pessoais quando solicitado pelo contratante, ou, não sendo possível, justificar com a base legal ou contratual; e

21.1.13. Não compartilhar com terceiros, em hipótese alguma, os dados pessoais que receber em decorrência do contrato.

21.2. O contratado ficará obrigado a reparar os danos patrimoniais ou morais, individuais ou coletivos, que sua ação ou omissão, no exercício da atividade de tratamento de dados pessoais relativas a este contrato, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, causarem ao contratante ou a terceiros, sem prejuízo das demais sanções contratuais.

22. CLÁUSULA 22ª: DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

22.1. A Contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

22.2. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

a) "**prática corrupta**": oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

b) "**prática fraudulenta**": a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

c) "**prática colusiva**": esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

d) "**prática coercitiva**": causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;

e) "**prática obstrutiva**": (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista, deste Edital; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

22.3. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da

empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

22.4. Considerando os propósitos das cláusulas acima, o licitante vencedor, como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

23. CLÁUSULA 23ª: CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

23.1. O recebimento provisório se procederá pelos fiscais/responsável pelo recebimento do objeto em até 5 (cinco) dias do ato da execução do objeto, com o aceite na(s) Notas(s) Fiscal(is) ou recibo pelo órgão beneficiário do serviço.

23.2. O recebimento definitivo dar-se-á pelos fiscais/ responsável pelo recebimento do objeto em cada unidade em até 5 (cinco) dias do recebimento provisório, mediante termo circunstanciado aposto e anexado na(s) Nota(s) Fiscal(is) ou recibo(s), após a constatação da adequação do objeto recebido às especificações constantes do processo que deu origem à nota de empenho, inclusive quanto à quantidade e qualidade pelo Fiscal de contrato.

23.3. O objeto será recebido parcialmente pelo contratante quando descumprida condição de execução que possibilite o aproveitamento do objeto para os objetivos da contratação, aplicando-se a sanção cabível pelo descumprimento contratual.

23.4. Caso o recebimento provisório ou o recebimento definitivo não ocorra no prazo estabelecido, o objeto será considerado tacitamente recebido.

24. CLÁUSULA 24ª: EXTINÇÃO DO CONTRATO

24.1. A extinção do presente contrato será regulada pelas normas previstas nos arts. 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.

24.2. Este contrato também poderá ser extinto quando o contratante não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, desde que atendidas as condições do art. 106, §1º da Lei nº. 14.133/2021.

24.3. A extinção do contrato deverá ser formalmente motivada nos autos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

24.4. Quando a extinção decorrer de culpa exclusiva do contratante, o contratado será ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, bem como terá direito aos pagamentos das parcelas executadas até a data da extinção do contrato.

24.5. Na extinção do contrato determinada por ato unilateral, o contratante poderá reter dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos sofridos e das multas aplicadas, desde que já apurados em processo administrativo.

25. CLÁUSULA 25ª: FORO

25.1. O foro competente para dirimir qualquer questão contratual é o da comarca de Londrina.

Para plena eficácia jurídica, o MUNICÍPIO e a CONTRATADA, por seus representantes legais e as testemunhas, assinam eletronicamente o presente contrato via sistema oficial da Prefeitura do Município de Londrina, para que produza seus regulares efeitos, obrigando-se entre si e seus sucessores.

Este Termo foi elaborado de acordo com a Minuta Aprovada (16601589) e anexa ao Relatório Final (16603709) aprovada pela PGM (16614913) - Processo SEI 19.008.150914/2025-35.

Documento assinado eletronicamente por **Paula Vanessa Galindo Guerra**, **Técnico(a) de Gestão Pública**, em 24/09/2025, às 11:19, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

Documento assinado eletronicamente por **Gustavo de Oliveira Maier**, **Testemunha**, em 24/09/2025, às 11:20, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

Documento assinado eletronicamente por **Roberto Xavier Macedo**, **Testemunha**, em 24/09/2025, às 11:20, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

Documento assinado eletronicamente por **Roberto Moreira de Oliveira**, **Usuário Externo**, em 24/09/2025, às 12:42, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

Documento assinado eletronicamente por **Stephano Ewen de Araujo**, **Usuário Externo**, em 24/09/2025, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

Documento assinado eletronicamente por **Sergio Willian Costa Becher**, **Secretário(a) Municipal de Gestão Pública**, em 30/09/2025, às 17:47, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **16629852** e o código CRC **8E4C3ECD**.

Referência: Processo nº 19.008.176595/2025-98 SEI nº 16629852