



ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ____/202__

O MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, pessoa jurídica de direito público, estabelecido na rua....., inscrito no CNPJ/MF sob o nº, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr., o(a) Secretário Municipal de, Sr....., doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa, estabelecida na....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº, neste ato representada por seu, Sr., doravante denominado CONTRATADA, resolvem celebrar o presente Contrato de..... em decorrência no **Processo nº ____/202__** e em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021, da Lei nº 123/2006 e Decreto Municipal nº 7.986 de 24 de março de 2023, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão nº ____/202__**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.

1.1. O objeto do presente Contrato é a **“LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL”**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANT.	UNID.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
VALOR TOTAL:					

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA.

2.1. O contrato oriundo desta licitação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme artigo 107 da Lei 14.133/21.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO.

3.1. A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, pelos serviços previstos neste contrato, em moeda corrente nacional, a quantia de **R\$.....**, descontando os encargos tributários e previdenciários de acordo com a legislação vigente.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.



4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

4.1. As despesas decorrentes da execução do contrato serão custeadas através de recursos financeiros de origem própria, por conta do orçamento do exercício financeiro de 2026, com as seguintes rubricas orçamentárias:

25/2026 - 06.001.04.122.4503.2006.4.4.90.00.00 / 1.500.0000.0000 - Recursos não Vinculados de Impostos – Ordinários.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO E CRITÉRIOS DE ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA.

5.1. Os pagamentos serão realizados à Contratada, de acordo com a ordem cronológica do exercício 2026 estabelecida pelo Decreto nº 9.284, de 13 de novembro de 2025, que poderá ser de no máximo trinta dias, acompanhada da respectiva nota fiscal, cujo documento deverá conter todas as especificações.

5.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

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

5.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

5.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada de forma on-line consulta aos sítios eletrônicos oficiais para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

5.7. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, 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 da contratante.

5.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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



5.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

5.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação de habilitação.

5.12. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

5.14. Eventuais atrasos nos pagamentos a serem efetuados pelo Município serão remunerados a título de atualização monetária, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE.

6.1. Os preços contratados, após requerimento fundamentado, poderão sofrer reajuste, aplicando-se o índice IPCA, cuja data-base está vinculada à data do orçamento estimado, nos termos do art. 25, §7º da Lei nº 14.133/2021.

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

6.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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

6.6. 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. CLÁUSULA SÉTIMA – RE Pactuação E REEQUILÍBRIO.

7.1. O prazo para resposta ao pedido do Contratado de repactuação de preços será de 30 (trinta) dias úteis.

7.2. O prazo para resposta ao pedido do Contratado de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de preços será de 30 (trinta) dias úteis.

8. CLÁUSULA OITAVA – GARANTIA DE EXECUÇÃO.

8.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.



9. CLÁUSULA NONA - ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO.

9.1. Os serviços objeto deste processo deverão ser configurados em até 7 (sete) dias úteis.

9.1.1. A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.

9.1.2. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.

9.1.3. A contratada deverá apresentar, previamente ao início da implantação, um **Plano de Implantação**, contendo, no mínimo, cronograma detalhado, etapas de execução, definição de responsabilidades (contratante e contratada), metodologia de implantação e marcos de validação.

9.1.4. A implantação deverá contemplar a **parametrização completa da solução**, incluindo criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração de filas de atendimento, scripts de atendimento automatizado (chatbot), mensagens padrão, integrações previstas e demais ajustes necessários ao pleno funcionamento da ferramenta.

9.1.5. A contratada deverá realizar a **configuração inicial dos fluxos de atendimento automatizado**, com base nas informações fornecidas pela contratante, garantindo aderência aos serviços públicos ofertados e linguagem adequada ao atendimento ao cidadão.

9.1.6. Deverá ser assegurada a **integração da solução com sistemas institucionais**, conforme viabilidade técnica, ou seja, desde que o outro sistema disponibilize a integração, observando padrões de interoperabilidade, segurança da informação e integridade dos dados.

9.1.7. A contratada deverá prestar **apoio técnico assistido durante o período inicial de operação (fase de estabilização)**, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a implantação, visando ajustes, correções e otimizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.

9.1.8. O treinamento deverá abranger, no mínimo:

- a) utilização operacional da plataforma;
- b) gestão de atendimentos e conversas;
- c) extração de relatórios gerenciais;
- d) configuração básica de fluxos;
- e) boas práticas de atendimento ao cidadão;
- f) orientações quanto à segurança da informação e tratamento de dados pessoais.

9.1.9. Deverá ser garantida a realização de **treinamento para administradores do sistema**, com abordagem técnica mais aprofundada, contemplando configurações avançadas, gestão de usuários, auditoria e parametrizações da plataforma.

9.1.10. A solução deverá entrar em operação somente após a **validação formal da implantação**, mediante testes de funcionamento e verificação das funcionalidades contratadas.



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026

9.1.11. A contratada deverá assegurar que todos os dados e configurações realizadas durante a implantação estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo aplicação de controles de acesso, segregação de perfis e proteção das informações tratadas.

9.1.12. Durante a implantação, deverão ser observados procedimentos que garantam a **rastreabilidade das configurações realizadas**, com registro das alterações efetuadas e identificação dos responsáveis.

9.1.13. A contratada deverá disponibilizar **canal de suporte técnico** durante o período de implantação e treinamento, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade das demandas.

9.1.14. Caso necessário, poderão ser realizados **treinamentos complementares ou reciclagens**, mediante solicitação da contratante, especialmente em casos de atualização da solução ou substituição de operadores.

9.1.15. A contratada deverá garantir que a solução implantada esteja plenamente operacional em ambiente de produção, com níveis adequados de desempenho, segurança e disponibilidade, conforme requisitos estabelecidos no contrato.

9.2. A desconformidade na prestação do serviço licitado às condições indispensáveis ao recebimento sujeitará a Contratada às sanções previstas neste edital e na legislação pertinente.

9.3. Os serviços a serem prestados ao Município deverão ser de qualidade inquestionável, devendo estar em conformidade com a descrição constante do Anexo I deste Edital, estando ainda sujeitos a amplo teste de qualidade, reservando-se ao Município de São Lourenço do Oeste o direito de rejeitá-los no todo ou em parte, obrigando-se a empresa vencedora a promover suas substituições sem qualquer ônus adicional, sujeitando-se a aplicação das penalidades previstas.

9.3.1. O recebimento dos itens/serviços será feito pelo seu recebedor, atestando o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Edital e em seus anexos, conferindo os produtos.

9.3.2. A prova de entrega é a assinatura do(a) responsável pelo recebimento no canhoto da nota fiscal, que servirá apenas como ressalva ao fornecedor para fins de cumprimento da data de entrega.

9.4. O recebimento provisório bem como o definitivo será realizado pelo fiscal técnico, através da elaboração de relatório circunstanciado, em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários.

9.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

9.6. As despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes do fornecimento, ocorrerão por conta da Contratada.

9.7. O recebimento do objeto ou prestação de serviço não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.



9.8. Os itens a serem adquiridos pelo Município deverão ser de qualidade inquestionável, devendo estar em conformidade com a descrição constante do Anexo I deste Edital, estando ainda sujeitos a amplo teste de qualidade, reservando-se o direito de rejeitá-los no todo ou em parte, obrigando-se a empresa vencedora a promover suas substituições sem qualquer ônus adicional, sujeitando-se a aplicação das penalidades previstas.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – FISCALIZAÇÃO.

10.1. Fica designado(a) como fiscal deste Contrato o(a) Servidor(a), ocupante do cargo de, inscrito(a) sob a Matrícula nº, exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização tendo o dever de acompanhar a execução deste Contrato, conforme disposto no artigo 117 da Lei 14.133/2021, em especial quanto as obrigações contratadas e as executadas (modo, forma e tempo), e na adoção das providências que se fizerem necessárias para o perfeito cumprimento dessas obrigações, anotando em registro próprias falhas detectadas, notificando a Contratada para que adote as medidas corretivas necessárias e comunicando à Autoridade Superior as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

10.2. Poderá o Município por intermédio do Fiscal deste Contrato rejeitar, no todo ou em parte, o que for executado em desacordo com as obrigações assumidas neste Contrato.

10.3. A fiscalização de todas as fases da execução deste Contrato, não exime a obrigação da Contratada de fiscalizar seus responsáveis técnicos, empregados, prepostos ou subordinados.

10.4. Fica designado(a) como gestor deste Contrato o(a) Servidor(a), ocupante do cargo de, inscrito(a) sob a Matrícula nº, exercer ampla, irrestrita e permanente gestão tendo o dever de acompanhar a execução deste Contrato, conforme disposto no artigo 13 decreto municipal nº 7.978, de 24 de março de 2023.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.

11.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- b) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens e ou serviços prestados.
- c) Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto/serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- d) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- e) Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021;
- f) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11.2. São Obrigações da CONTRATADA:

- a) Efetuar a entrega do objeto/prestação do serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026

- da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a marca, procedência e prazo de validade;
- b) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
 - c) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato;
 - d) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados;
 - e) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
 - f) Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
 - g) Arcar com todas as despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto;
 - h) Instruir seus empregados a respeito das disposições presentes neste edital;
 - i) Caso o objeto seja recusado ou o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento;
 - j) Arcar todos os encargos fiscais, taxas comerciais, seguros, tributos e contribuições que incidam direta ou indiretamente, na execução dos serviços contratados; mão-de-obra, despesas operacionais e administrativas, transporte, combustível, taxas, emolumentos, seguros, indenizações, e todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias serão de obrigação da empresa contratada, para que forneça com o máximo de competência a execução dos serviços requeridos;
 - k) Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos de proteção, em quantidade e qualidade suficiente, e de acordo com as normas de segurança no trabalho, às suas custas, todos os EPI's – Equipamento de Proteção Individual, necessários ao bom desenvolvimento dos serviços. Em nenhuma hipótese a Contratante poderá ser responsabilizada por acidentes que venha a ocorrer com os empregados da Contratada durante a execução dos serviços objeto do contrato;
 - l) Responsabilizar-se pelo exato cumprimento de todas as obrigações e exigências decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária, inclusas as sociais, e ainda todas as obrigações tributárias e acessórias decorrentes do cumprimento do objeto, ficando claro inexistir entre seus empregados e a Contratante vínculo empregatício ou de qualquer outra natureza, razão pela qual correrão por conta exclusiva da Contratada todos os ônus decorrentes de rescisões de contratos de trabalho e atos de subordinação de seu pessoal; e ainda todas as obrigações tributárias e acessórias decorrentes do cumprimento do contrato;
 - m) Manter confidencialidade absoluta sobre todas as informações obtidas em razão da execução do contrato, vedada sua divulgação ou utilização para fins diversos;
 - n) Atender às solicitações do contratante relacionadas a ajustes, correções e esclarecimentos, dentro dos prazos estabelecidos contratualmente;
 - o) Adotar medidas de segurança da informação em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), mantendo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados;
 - p) Oferecer treinamento inicial e contínuo aos servidores e profissionais designados pelo Município, de forma presencial ou remota, conforme necessidade;
 - q) Disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, com canais de atendimento em horário comercial e, em casos críticos, suporte emergencial em regime de plantão;



- r) Realizar manutenção preventiva e corretiva do sistema, assegurando atualizações, correções de falhas, melhorias de desempenho e adequações legais ou normativas, sem ônus adicional ao contratante;
- s) Disponibilizar atualizações evolutivas e legais, de forma que o sistema acompanhe mudanças na legislação federal, estadual ou municipal, bem como normas e orientações do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina;
- t) Cumprir com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, além de atender às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991;
- u) Cumprir o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, de acordo com o previsto no inciso VI do artigo 68 da Lei n. 14.133, de 1º de abril de 2021.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

12.1.1. Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;

12.1.2. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

12.1.3. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

12.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

12.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

12.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;

12.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.9. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

12.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

12.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Advertência por escrito, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- b) Multa pelo não fornecimento do objeto do Contrato, total ou parcialmente, em valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;
- c) Impedimento de licitar e contratar;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

12.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

12.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do município de São Lourenço do Oeste, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

12.5.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Município poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

12.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade da conduta do infrator, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

12.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

12.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12.9.1. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

12.10. As penalidades serão obrigatoriamente publicadas no órgão Oficial de Imprensa do Município.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXTINÇÃO.

13.1. O presente termo de contrato poderá ser extinto:

13.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas no inciso I do art. 138 da Lei nº 14.133/2021, e com as consequências indicadas no art. 139 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

13.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 138, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

13.2. A extinção contratual deverá ser formalmente motivada nos autos de processo administrativo assegurado à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa, verificada a ocorrência de um dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

13.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 115 da Lei nº 14.133/2021.

13.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:



13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Indenizações e multas.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – VEDAÇÕES.

14.1. É vedado à contratada:

14.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

14.1.2. Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES.

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS.

16.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO.

17.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial, de acordo com o previsto na Lei nº 14.133/2021.

18. COMPARTILHAMENTO DE DADOS.

18.1. Declaram as partes expresso CONSENTIMENTO que serão coletados, tratados e compartilhados os dados necessários ao cumprimento do contrato, nos termos do Art. 7º, inc. V da LGPD, sejam os dados necessários para cumprimento de obrigações legais, nos termos do Art. 7º, inc. II da LGPD, bem como os dados, se necessários para proteção ao crédito, conforme autorizado pelo Art. 7º, inc. V da LGPD, sendo que outros dados poderão ser coletados, mediante termo de consentimento específico.

18.2. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD).

18.3. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026

18.4. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).

19. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO.

19.1. É eleito o Foro da Comarca de São Lourenço do Oeste, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/2021.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, foi assinado pelos contraentes.

São Lourenço do Oeste, SC, ___ de _____ de 202__.

Responsável legal da CONTRATADA

Responsável legal da CONTRATANTE

Testemunha:

Testemunha:



DESCRIPTIVO TÉCNICO – ANEXO AO CONTRATO

OBJETO: SERVIÇO DE LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.

1. REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTE WEB

- 1.1 Plataforma 100% web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado pela ISO 27001.
- 1.2 Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- 1.3 Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.
- 1.4 Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.
- 1.5 Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.
- 1.6 Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- 1.7 Interação com sistemas de gestão externos ou ferramenta de preferência, através de webservices.
- 1.8 Integração com sistema de gestão do município conforme viabilidade técnica e acordado com o município.

2. FUNCIONALIDADES GERAIS

- **Permissões do Administrador**

- 2.1 O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

- **Perfil de Usuários**

- 2.2 Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.
- 2.3 Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.
- 2.4 Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.
- 2.5 Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.



- **Cidadão**

- 2.6 Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.
- 2.7 Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).
- 2.8 Permissão para enviar mensagem para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.
- 2.9 Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.
- 2.10 Permissão para participar de pesquisas e enquetes.
- 2.11 Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.
- 2.12 Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

3. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS

- **Acesso ao sistema**

- 3.1 Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de usuário e senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.
- 3.2 Segurança no formulário de acesso através de validação captcha e verificação em duas etapas.

- **Dashboard**

- 3.3 Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.
- 3.4 Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.
- 3.5 Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.
- 3.6 Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

4. RELATÓRIOS GERENCIAIS

- 4.1 Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.
- 4.2 Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
- 4.3 Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
- 4.4 Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
- 4.5 Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realiza-dos.
- 4.6 Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
- 4.7 Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.



- 4.8 Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
- 4.9 Gráficos de novos contatos por mês, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
- 4.10 Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município esta utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
- 4.11 Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.
- 4.12 Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.

5. CHATBOT

- 5.1 Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;
- 5.2 Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).
- 5.3 Criação de itens do menu.
- 5.4 Permitir cadastro de mensagem de boas vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.
- 5.5 Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado na primeira vez ao dia que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 5.6 Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
- 5.7 Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.
- 5.8 Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.
- 5.9 Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão no chatbot.
- 5.10 Atribuir comando para que o cidadão possa atulizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
- 5.11 Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.
- 5.12 Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
- 5.13 Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
- 5.14 Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta, pesquisas, agente de IA e lista de segmentação.
- 5.15 Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o bot não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem quando a IA estiver desativada.
- 5.16 Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- 5.17 Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.
- 5.18 Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.



6. ASSINATURA ELETRÔNICA

- 6.1 Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp, com franquias mensais não cumulativas de 20 assinaturas.
- 6.2 Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- 6.3 Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- 6.4 Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 6.5 Disponibilizar QRCode no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 6.6 Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.

7. GRUPOS TEMÁTICOS

- 7.1 Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 7.2 Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 7.3 Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 7.4 Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 7.5 Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 7.6 Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- 7.7 Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdos para vários grupos.

8. ENQUETES E PESQUISAS

- 8.1 Permissão de criação ilimitada de pesquisas com personalização do tema, data de início e data de término e enquetes para grupos com tema e opções de votação.
- 8.2 Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 8.3 Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.

9. ATENDIMENTO AO VIVO

- 9.1 Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 9.2 Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 9.3 Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 9.4 Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
- 9.5 Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 9.6 Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.



- 9.7 Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.
- 9.8 Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 9.9 Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 9.10 Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 9.11 Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.
- 9.12 Possibilitar permitir ou não, para cada usuário interno, setor ou grupos de usuários, realizar o envio para conversas ativas.

10. MENSAGENS SETORIZADAS E FORMULÁRIOS.

- 10.1 Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- 10.2 Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- 10.3 Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- 10.4 Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- 10.5 Deverá possuir função para captura de localização, possibilitando a informação de georreferenciamento.
- 10.6 Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- 10.7 Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- 10.8 Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.

11. ENVIO AVULSO DE NOTIFICAÇÃO

- 11.1 Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número short code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 250 mensagens mensais não-cumulativas.
- 11.2 Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato via número aleatório do whatsapp com 250 disparos mensais não cumulativos.

12. CADASTROS

- 12.1 Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

- 12.2 Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.
- 12.3 No cadastro de atendentes, possibilitar permitir ou não se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.
- 12.4 Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.
- 12.5 Permitir ativar a opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
- 12.6 Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.

13. FUNCIONALIDADES DA INTEGRAÇÃO AO CHATGPT

- 13.1 Permitir a integração com o ChatGPT, na versão de escolha da CONTRATANTE.
- 13.2 Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.
- 13.3 Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).
- 13.4 Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.
- 13.5 Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.
- 13.6 Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- 13.7 Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- 13.8 Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 2500 interações mensais de I.A.

14. SEGURANÇA DOS DADOS

- 14.1A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."
- 14.2A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão do fornecimento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, determinação de órgãos reguladores e/ou fiscalizadores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.
- 14.3 Tanto CONTRATANTE quanto CONTRATADA deverão fornecer e solicitar umas às outras apenas os dados estritamente necessários ao cumprimento do presente termo/contrato, devendo ser realizado o tratamento adequado das informações a que tiver acesso.
- 14.4 Os dados pessoais aos quais a CONTRATANTE tiver acesso em razão da execução do presente termo/contrato não poderão ser revelados ou compartilhados com terceiros, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos, encaminhamentos ou outros meios que reflitam as referidas informações, ressalvados os casos em que houver prévia autorização por escrito da PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026

- 14.5 CONTRATANTE e CONTRATADA ficam obrigadas a manter preposto para comunicação para os assuntos pertinentes a Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.
- 14.6 As PARTES devem implementar e manter medidas técnicas/administrativas suficientes para garantir a segurança, a proteção, a confidencialidade, o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, evitando os acessos não autorizados, acidentes, vazamento acidentais ou ilícitos que causem destruição, perdas, alterações, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não autorizado.
- 14.7 As PARTES deverão manter sigilo sobre os dados pessoais de empregados, colaboradores, servidores ou qualquer pessoa física aos quais eventualmente tenham acesso, respeitando todos os protocolos exigidos pela Lei Federal nº 13.709/2018, bem como legislação complementar e orientações emitidas pelas ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).
- 14.8 As PARTES devem assegurar que todos os seus servidores, empregados, colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, alertando-os sobre as responsabilidades decorrentes do descumprimento de tal dever.
- 14.9 As PARTES cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e demais normas de proteção de dados, bem como no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo, naquilo que couber.
- 14.10 As PARTES notificarão formalmente umas às outras, e imediatamente, a respeito de qualquer ocorrência relativa a eventual descumprimento das disposições relativas à proteção de dados pessoais que tenham relação com o objeto do presente contrato, promovendo todas as ações necessárias à solução dos problemas que venham ser causados por seus empregados e/ou colaboradores.
- 14.11 Considera-se ocorrência qualquer incidente que implique em violação ou risco de violação de dados pessoais, relativo a acesso, coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento e eliminação de dados, que possa gerar eventuais prejuízos aos titulares e/ou questionamento das autoridades competente.
- 14.12 Eventuais responsabilidades das PARTES serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a legislação aplicável, observado o contraditório e a ampla defesa.
- 14.13 Em caso de ocorrência de prejuízo aos titulares de dados e/ou às PARTES decorrentes da não observância nas normas constantes neste termo, a PARTE que der causa ao prejuízo se obriga a indenizar a outra pelos danos sofridos, sejam eles de natureza patrimonial ou extrapatrimonial, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, respeitando o contraditório e ampla defesa.
- 14.14 Dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em mesmo vigor após a extinção das relações contratuais/editalícias.
- 14.15 Todos os dados, registros e informações processados pelo sistema são de propriedade exclusiva do Município de São Lourenço do Oeste, cabendo à Contratada apenas sua guarda temporária e o processamento técnico.
- 14.16 Em caso de encerramento ou rescisão contratual, a Contratada se obriga a entregar integralmente todos os dados e informações ao Município, em formato aberto e interoperável, que possibilite a migração para outro sistema, sem qualquer ônus adicional à Administração. Ressalta-se que, em razão dessas inserções, os demais itens, subitens e cláusulas subsequentes foram reenumerados sequencialmente, de modo a manter a coerência e a integridade estrutural do documento.



15. DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

- 15.1A Contratada deverá observar o Acordo de Nível de Serviço (SLA), estabelecido no Termo de Referência, que definirá os parâmetros de disponibilidade, desempenho, tempo de atendimento e suporte técnico necessários à continuidade operacional do sistema.
- 15.2O descumprimento dos níveis de serviço previstos no SLA acarretará aplicação de penalidades graduadas, conforme a gravidade e a reincidência da infração, podendo ensejar advertência e em caso de inexecução reiterada, rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

16. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO.

- 16.1O recebimento dos serviços de implantação, customização inicial e treinamento se darão mediante aceite formal e, devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo Secretário ou chefe de setor onde o sistema foi implantado, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.
- 16.2A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.
- 16.3O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.
- 16.4A contratada deverá apresentar, previamente ao início da implantação, um **Plano de Implantação**, contendo, no mínimo, cronograma detalhado, etapas de execução, definição de responsabilidades (contratante e contratada), metodologia de implantação e marcos de validação.
- 16.5A implantação deverá contemplar a **parametrização completa da solução**, incluindo criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração de filas de atendimento, scripts de atendimento automatizado (chatbot), mensagens padrão, integrações previstas e demais ajustes necessários ao pleno funcionamento da ferramenta.
- 16.6A contratada deverá realizar a **configuração inicial dos fluxos de atendimento automatizado**, com base nas informações fornecidas pela contratante, garantindo aderência aos serviços públicos ofertados e linguagem adequada ao atendimento ao cidadão.
- 16.7Deverá ser assegurada a **integração da solução com sistemas institucionais**, conforme viabilidade técnica, ou seja, desde que o outro sistema disponibilize a integração, observando padrões de interoperabilidade, segurança da informação e integridade dos dados.
- 16.8A contratada deverá prestar **apoio técnico assistido durante o período inicial de operação (fase de estabilização)**, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a implantação, visando ajustes, correções e otimizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.
- 16.9O treinamento deverá abranger, no mínimo:
- a) utilização operacional da plataforma;
 - b) gestão de atendimentos e conversas;
 - c) extração de relatórios gerenciais;
 - d) configuração básica de fluxos;
 - e) boas práticas de atendimento ao cidadão;
 - f) orientações quanto à segurança da informação e tratamento de dados pessoais.
- 16.10 Deverá ser garantida a realização de **treinamento para administradores do sistema**, com abordagem técnica mais aprofundada, contemplando configurações avançadas, gestão de usuários, auditoria e parametrizações da plataforma.
- 16.11 A solução deverá entrar em operação somente após a **validação formal da implantação**, mediante testes de funcionamento e verificação das funcionalidades contratadas.



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026

- 16.12 A contratada deverá assegurar que todos os dados e configurações realizadas durante a implantação estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo aplicação de controles de acesso, segregação de perfis e proteção das informações tratadas.
- 16.13 Durante a implantação, deverão ser observados procedimentos que garantam a **rastreabilidade das configurações realizadas**, com registro das alterações efetuadas e identificação dos responsáveis.
- 16.14 A contratada deverá disponibilizar **canal de suporte técnico** durante o período de implantação e treinamento, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade das demandas.
- 16.15 Caso necessário, poderão ser realizados **treinamentos complementares ou reciclagens**, mediante solicitação da contratante, especialmente em casos de atualização da solução ou substituição de operadores.
- 16.16 A contratada deverá garantir que a solução implantada esteja plenamente operacional em ambiente de produção, com níveis adequados de desempenho, segurança e disponibilidade, conforme requisitos estabelecidos no contrato.

17. SLA E SUPORTE TÉCNICO (NÍVEIS DE SERVIÇO)

- 17.1A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, visando garantir o pleno funcionamento da solução e a resolução de eventuais falhas.
- 17.2O suporte deverá ser realizado por meio de canais formais, como sistema de chamados, e-mail ou telefone, assegurando o registro e acompanhamento das solicitações.
- 17.3Os chamados serão classificados conforme o impacto:
- a) Alta: indisponibilidade total da solução ou de funcionalidade essencial;
 - b) Média: falhas que afetam parcialmente o uso da solução;
 - c) Baixa: dúvidas, ajustes ou falhas sem impacto relevante.
- 17.4A contratada deverá observar os seguintes prazos:
- a. Alta: resposta em até 4 horas e solução em até 12 horas;
 - b. Média: resposta em até 8 horas e solução em até 48 horas;
 - c. Baixa: resposta em até 24 horas e solução em até 5 dias úteis.
- 17.5A solução deverá garantir disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, desconsideradas manutenções previamente informadas.
- 17.6O suporte deverá ser prestado em horário comercial, podendo ser acionado fora desse período em casos críticos.
- 17.7A contratada deverá realizar as manutenções necessárias para o adequado funcionamento da solução, incluindo correções e atualizações, sem prejuízo à operação.
- 17.8A prestação do suporte deverá observar as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, garantindo a proteção das informações tratadas.

18. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

- 18.1O Licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público, declarando a data de início dos serviços, cujo período de prestação de serviço seja superior a 6 (seis) meses, a fim de comprovar a qualidade e estabilidade do sistema, com atendimento às funcionalidades prescritas no presente Termo de Referência, contendo nome, cargo e assinatura do responsável pela declaração.



19. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE EM RELAÇÃO A META E CUSTOMIZAÇÕES

19.1 O município declara estar ciente de todas as políticas estabelecidas pela meta.

19.2 É de conhecimento público que a CONTRATADA não possui ingerência sobre decisões da Meta, tais como aprovação de Business Manager (BM), aprovação de contas WABA, aprovação de templates de mensagens, bloqueios ou banimentos de contas ou números, bem como eventuais limitações ou indisponibilidades da API do WhatsApp, uma vez que esses processos são definidos exclusivamente pela Meta, deste modo sendo de sua responsabilidade o suporte e orientação a CONTRATANTE para realização destas etapas e não a aprovação ou desaprovação de conta.

19.3 Considerando que se trata de contratação um software já existente e utilizado por diversas prefeituras/clientes, eventuais solicitações de customizações ou novas funcionalidades deverão passar previamente por análise técnica da equipe de desenvolvimento da CONTRATADA. Após essa análise, será informado à contratante: viabilidade técnica da customização, custo em horas técnicas e prazo de entrega.

Município de São Lourenço do Oeste, 25 de Março de 2026.

Equipe de planejamento da contratação:

Antonio Cantelmo Neto
Secretário Municipal de Administração e Fazenda
Matrícula: 3407/02

Yan Carlos Pieta
Diretor do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação
Matrícula: 3243/01