

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PREGÃO ELETRÔNICO: 90018/2024-TRE/RN

CONTRATANTE (UASG): Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte – TRE/RN (UG: 070008)

OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficiais para atender as necessidades do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO: R\$ 621.135,00.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço.

MODO DE DISPUTA: Aberto e Fechado.

EXCLUSIVIDADE para ME/EPP/EQUIPARADAS: **NÃO**.

SUMÁRIO:

- Seção 1:** DO OBJETO.
- Seção 2:** DOS ANEXOS.
- Seção 3:** DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO.
- Seção 4:** DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.
- Seção 5:** DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.
- Seção 6:** DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES.
- Seção 7:** DA FASE DE JULGAMENTO.
- Seção 8:** DA FASE DE HABILITAÇÃO.
- Seção 9:** DOS RECURSOS.
- Seção 10:** DA GARANTIA PARA ASSEGURAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL.
- Seção 11:** DO CONTRATO.
- Seção 12:** DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.
- Seção 13:** DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.
- Seção 14:** DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE VENCEDOR.
- Seção 15:** DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

ALERTA

RECOMENDA-se que o licitante analise detalhadamente este edital (e anexos) antes de formular sua proposta ou apresentar lance. A prática injustificada de atos ilegais, tais como não manter a proposta (ex.: desistência, solicitação de troca de marca, não envio de amostra, planilha, laudos) e deixar de enviar documentação exigida (ex.: documentos de habilitação), sem prejuízo de outras infrações cometidas na licitação/contratação, sujeitará o licitante a penalidades, apuradas em regular processo administrativo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90018/2024-TRE/RN

A UNIÃO, pelo presente edital e por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE - TRE/RN (CNPJ: 05.792.645/0001-28), sediado na Avenida Rui Barbosa, nº 215, Tirol, Natal/RN (CEP: 59015-290), torna público aos interessados que o pregoeiro oficial deste Órgão, designado pela Portaria nº 106/2020-DG-TRE/RN, realizará licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, na forma da Lei nº 14.133/2021 e da Lei Complementar nº 123/2006 e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, mediante as condições estabelecidas neste edital e seus anexos, por meio do Sistema Comprasnet no Portal de Compras do Governo Federal.

Todas as referências de tempo no presente edital, no aviso de licitação e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília/DF, e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa a este certame.

INÍCIO DO ENVIO DAS PROPOSTAS: HORA: 08h; DATA: 16/04/2024 (HORÁRIO DE BRASÍLIA-DF).

TÉRMINO DO ENVIO DAS PROPOSTAS E INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: HORA: 14h; DATA: 30/04/2024 (HORÁRIO DE BRASÍLIA-DF)

TIPO: Menor Preço

LOCAL: www.gov.br/compras

Ref.: Processo SEI nº 2190/2024-TRE/RN

SEÇÃO 1 – DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para **Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficiais para atender as necessidades do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste edital e nos respectivos anexos.

1.2. A presente licitação será realizada em grupo único (lote), conforme tabela constante no Termo de Referência (Anexo 1 deste edital), devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que compõem o grupo único.

1.3. Em caso de divergência entre as especificações deste objeto descritas no CATSER ou no CATMAT do Comprasnet e as especificações técnicas constantes deste edital, prevalecerão as últimas.

SEÇÃO 2 – DOS ANEXOS

2.1. Integram este edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos

a) Anexo 1: Termo de Referência;

b) Anexo 2: Valor Estimado;

c) Anexo 3: Minuta de Contrato.

SEÇÃO 3 – DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. A participação na presente licitação é **permitida a qualquer interessado** cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto licitado (**não é exclusiva** a microempresas, empresas de pequeno porte e equiparados - ME/EPPs).

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006 e do Decreto nº 8.538/2015.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do TRE/RN ou com agente público que desempenhe função nesta licitação ou que irá atuar na fiscalização ou na gestão do respectivo contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404/1976, concorrendo entre si;

3.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.7.9. Pessoas jurídicas reunidas em consórcio, caso essa proibição de disputar esta licitação esteja devidamente justificada no Termo de Referência (Anexo 1 deste edital);

3.7.9.1. Não havendo vedação devidamente justificada no Termo de Referência (Anexo 1 deste edital), pessoas jurídicas poderão disputar esta licitação reunidas em consórcio, desde que observados os requisitos previstos no art. 15 da Lei nº 14.133/2021;

3.7.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.7.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133/2021.

3.8. O impedimento de que trata o **subitem 3.7.4** deste edital será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.9. A vedação de que trata o **subitem 3.7.8** deste edital estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

SEÇÃO 4 – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;

4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133/2021.

4.5. O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da mesma Lei Complementar, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

4.6. A falsidade da declaração de que trata os **subitens 4.3 ou 4.5** deste edital sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste edital.

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema.

4.12. O valor final mínimo parametrizado na forma do **subitem 4.10** deste edital possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

SEÇÃO 5 – DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. Valor unitário e total do item;

5.1.2. Quantidade cotada.

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1. O licitante **NÃO** poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo **Simples Nacional**.

5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência (Anexo 1 deste Edital), assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos.

5.8.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

5.8.2. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.

5.9. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração e por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição Federal; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

SEÇÃO 6 – DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo **valor unitário do item** respectivo.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (um centavo).

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutable.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **aberto e fechado**, e os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte (caso sejam previstos no objeto deste pregão eletrônico), uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.

6.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/2021, nesta ordem:

6.19.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.19.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na Lei nº 14.133/2021, conforme regulamento;

6.19.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.19.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado do órgão público licitante;

6.19.2.2. empresas brasileiras;

6.19.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.19.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

6.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.20.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

SEÇÃO 7 – DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no **subitem 3.7** deste edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas (art. 29, *caput*, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3/2018).

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (art. 29, §1º, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3/2018).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (art. 29, §2º, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3/2018).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de

condição de participação.

7.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Para julgamento será adotado o critério **menor preço global por lote**.

7.6. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o **subitem 4.6** deste edital.

7.7. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificado em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

7.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.8.1. contiver vícios insanáveis;

7.8.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.8.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.8.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.9. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.9.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **subitem 7.9** deste edital, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.9.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.9.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11.1. Na hipótese do **subitem 7.11** deste edital, erros no preenchimento de Planilha de Custos e Formação de Preços não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.11.1.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.11.1.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.13. Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos e o atendimento às especificações e

exigências do edital, o Pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das propostas de preços, declarando vencedor aquele que apresentar o **menor preço global por lote**.

SEÇÃO 8 – DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência (Anexo 1 deste Edital), necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.

8.2. Para habilitar-se neste pregão eletrônico o licitante deverá comprovar as condições de regularidade jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista, habilitação econômico-financeira e habilitação técnica, nos termos previstos nos **itens 8.3 a 8.6 deste edital**.

8.3. Habilitação jurídica.

8.3.1. O licitante deverá apresentar documentos que comprovem sua existência jurídica, em conformidade com o que dispõem os **subitens 4.11.3 a 4.11.3.11 do Termo de Referência** (Anexo 1 deste edital), no que couber.

8.4. Regularidade fiscal, social e trabalhista.

8.4.1. O licitante deverá comprovar:

8.4.1.1. o atendimento aos requisitos previstos nos **subitens 4.11.4 a 4.11.9.7 do Termo de Referência** (Anexo 1 deste edital), no que couber;

8.4.1.2. cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

8.4.2. Os documentos referidos no **subitem 8.4.1** deste edital poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade do licitante, inclusive por meio eletrônico.

8.4.3. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

8.5. Habilitação econômico-financeira.

8.5.1. O licitante deverá comprovar o atendimento aos requisitos previstos nos **subitens 4.11.10 a 4.11.14 do Termo de Referência** (Anexo 1 deste edital)

8.6. Habilitação técnica.

8.6.1. O licitante deverá comprovar o atendimento aos requisitos previstos nos **subitens 4.11.2 a 4.11.2.4 do Termo de Referência** (Anexo 1 deste edital).

8.7. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.8. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.9. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro, não inferior a 3 (três) dias úteis, prorrogável uma única vez, por motivo devidamente justificado pelo licitante e acolhido pelo Pregoeiro.

8.9.1. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Seção de Licitações do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte – TRE/RN, no endereço Avenida Rui Barbosa, nº 215, Tirol, Natal/RN (CEP: 59015-290).

8.10. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, inciso I, da Lei nº 14.133/2021).

8.11. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.12. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.13. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

8.13.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º)

8.14. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3/2018, art. 7º, *caput*)

8.14.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

8.15. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.15.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 3 (três) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.16. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.16.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.17. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022, art. 39, §4º):

8.17.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.17.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.18. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação ou o Pregoeiro poderão sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata ou relatório e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.19. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no **subitem 8.15.1** deste edital.

8.20. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.21. Caso seja permitida, no Termo de Referência (Anexo 1 deste edital), a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.21.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660/2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

SEÇÃO 9 – DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

9.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

9.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

9.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata ou relatório de habilitação ou inabilitação;

9.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata ou relatório de julgamento.

9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.10. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

9.10.1. determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

9.10.2. revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

9.10.3. proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

9.10.4. adjudicar o objeto e homologar a licitação.

SEÇÃO 10 – DA GARANTIA PARA ASSEGURAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL

10.1. Não haverá exigência de garantia para assegurar a execução do contrato decorrente

desta licitação, por se tratar de contratação sem adoção do regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

SEÇÃO 11 – DO CONTRATO

11.1. O contrato será formalizado nos termos do Anexo 3 deste edital.

11.2. O TRE/RN convocará o licitante vencedor, por meio de correio eletrônico, direcionado ao endereço eletrônico cadastrado do licitante no Comprasnet ou informado em sua proposta, para assinar o instrumento de contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da convocação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções administrativas previstas neste Edital, devendo a convocação para a assinatura do contrato ocorrer durante a validade da proposta ofertada na licitação.

11.3. A convocação para assinatura do instrumento de contrato poderá, a critério do TRE/RN, ocorrer de acordo com o seguinte procedimento:

a) envio, pelo TRE/RN, do instrumento de contrato em formato de arquivo eletrônico, tipo Portable Document Format (.pdf), via correio eletrônico, direcionado ao endereço eletrônico cadastrado do licitante vencedor no Comprasnet ou informado em sua proposta;

b) devolução, pelo licitante vencedor, do instrumento de contrato assinado pelo seu representante legal, em formato de arquivo eletrônico, tipo Portable Document Format (.pdf), assinado digitalmente por meio de certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil, devendo o arquivo eletrônico assinado ser devolvido ao TRE/RN, via correio eletrônico (e-mail), dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento do arquivo eletrônico, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

11.4. O prazo para a assinatura do instrumento de contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo TRE/RN.

11.5. A assinatura do instrumento de contrato está condicionada à verificação da regularidade da habilitação do licitante vencedor.

11.6. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses admitidas pela Lei nº 14.133/2021.

11.7. As condições trazidas neste edital e seus anexos, bem como a proposta do licitante vencedor, farão parte integrante do instrumento de contrato, independentemente de transcrição.

11.8. Os procedimentos referentes à fiscalização e à gestão do contrato, à entrega do objeto e às condições de pagamento estão previstas no Termo de Referência (Anexo 1 deste edital).

SEÇÃO 12 – DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. Para os fins previstos neste edital, comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

12.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

12.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

12.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

12.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

12.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

12.1.5. fraudar a licitação;

12.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

12.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

12.2. Com fundamento na Lei nº 14.133/2021, o TRE/RN poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1. advertência;

12.2.2. multa, conforme o percentual de multas definido no Termo de Referência (Anexo 1 deste edital);

12.2.3. impedimento de licitar e contratar; e

12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.

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

12.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

12.6. A sanção de **impedimento de licitar e contratar** será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos **subitens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3** deste edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.7. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de **declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, em decorrência da prática das infrações dispostas nos **subitens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8** deste edital, bem como pelas infrações administrativas previstas nos **subitens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3** deste edital, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, **cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021**, e impedirá o responsável (licitante e/ou adjudicatário) de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos

os entes federativos.

12.8. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, conforme a hipótese descrita no **subitem 11.1.3 da Seção 11** deste edital, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades previstas neste edital e à imediata perda da garantia de proposta (caso exigida nesta licitação) em favor do TRE/RN, nos termos do art. 45, §4º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

12.9. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.10. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.11. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.12. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.13. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

SEÇÃO 13 – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

13.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

13.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento deverão ser realizados por forma eletrônica, direcionados ao endereço eletrônico **pregao@tre-rn.jus.br**.

13.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

13.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

13.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

SEÇÃO 14 – DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE VENCEDOR

14.1. O licitante vencedor, além de cumprir as obrigações definidas neste edital e seus anexos, ficará obrigado a:

14.1.1. executar o objeto licitado, seguindo as condições e especificações estipuladas em sua proposta, a qual deverá estar de acordo com o Termo de Referência (Anexo 1 deste edital);

14.1.2. garantir a boa qualidade da execução do objeto licitado;

14.1.3. manter durante a execução contratual todas as condições de habilitação e

qualificação exigidas na licitação;

14.1.4. responsabilizar-se pelo disposto em sua proposta e pelos atos dos seus representantes legais;

14.1.5. manter atualizados os seus dados cadastrais perante o TRE/RN, com indicação de endereço, telefones e correio eletrônico, dentre outras informações indispensáveis à comunicação entre o TRE/RN e o licitante vencedor, de modo a viabilizar convocações, intimações e notificações quando se fizerem necessárias.

14.1.5.1. O descumprimento desta obrigação ficará caracterizado com a devolução de correspondências direcionadas ao licitante vencedor, enviadas por meio dos correios, ou com o não atendimento às ligações telefônicas;

14.1.5.2. Na ausência de informação dos dados referidos, o TRE/RN considerará como válidas e atualizadas para os devidos fins as informações constantes do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

14.1.6. manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE/RN ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

SEÇÃO 15 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Será divulgada ata ou relatório da sessão pública no sistema eletrônico.

15.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será transferida para data a ser comunicada pelo Pregoeiro.

15.3. Todas as referências de tempo neste edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília/DF.

15.4. A homologação do resultado desta licitação não acarretará direito à contratação.

15.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

15.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o TRE/RN não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

15.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no TRE/RN.

15.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.9. O TRE/RN poderá filmar e/ou gravar as sessões da licitação e utilizar a filmagem ou gravação como meio de prova.

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

15.11. Fica eleito o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária de Natal/RN para dirimir questões oriundas desta licitação e dos contratos dela decorrentes.

15.12. O edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico www.tre-rn.jus.br.

15.13. Os esclarecimentos às consultas porventura formuladas ao Pregoeiro serão publicados no sítio eletrônico do TRE/RN na internet (www.tre-rn.jus.br), em até 24 (vinte e quatro) horas antes da realização do certame.

15.14. Os interessados que tiverem dúvidas na interpretação dos termos deste edital serão atendidos pelo Pregoeiro em dias úteis, de segunda a quinta-feira, no horário das 13h às 18h, e nas sextas-feiras, no horário das 8h às 14h, via telefone **[(84) 3654-5481/5482]** ou correio eletrônico **[pregao@tre-rn.jus.br]**, para os esclarecimentos necessários.

Natal/RN, 15 de abril de 2024.

Ana Esmera Pimentel da Fonseca

Diretor(a)-Geral do TRE/RN

Termo de Referência Whatsapp 9/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
9/2024	70008-TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO G.DO NORTE	JOSE FRANK VIANA DA SILVA	25/03/2024 17:28 (v 9.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		PAE 96712023

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SaaS (Software as a Service), pelo período de 05 (cinco) anos, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Lote	Item	Descrição	Unidade	Qtd Estimada Mês	Qtd Estimada Total (60 meses)
1	1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	Und.	1	60
	2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas	Und.	1	60
	3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	Und.	4.600	276.000
	4	Mensagem de sessão, conforme demanda	Und.	18.000	1.080.000
	5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1
	6	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	Hora	5	300

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, nos termos da legislação vigente.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 05 (cinco) anos contados da assinatura do contrato, prorrogável até o limite máximo de 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. Quanto a celebração do contrato pelo prazo inicial de 05 (cinco) anos, há vantagem econômica quanto aos custos iniciais da Contratada, sobretudo quanto ao item 5 da tabela do subitem 1.2, que serão absorvidos durante todo esse prazo, gerando uma economia aos cofres do Contratante, diferentemente do que ocorreria se o contrato fosse celebrado pelo prazo de apenas 01 (um) ano, já que os custos iniciais seriam idênticos e absorvidos em prazo inferior.

1.3.2. Importa mencionar que o quantitativo estimado a ser contratado é bem superior para um contrato com 05 (cinco) anos de vigência inicial. Isso permitirá que os licitantes ofertem preços menores face ao ganho de escala, haja vista os quantitativos a serem contratados.

1.3.3. Importante mencionar que o esforço de adaptação dos sistemas para o envio ativo de mensagens ser complexo. Portanto, trata-se de um risco operacional muito alto a mudança de Contratada periodicamente em um serviço de disponibilidade contínua, principalmente em período eleitoral, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando os aspectos técnicos levantados nos Estudos Técnicos Preliminares e demais artefatos.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista as seguintes razões:

1.4.1. O objeto deste Termo de Referência é de caráter permanente, haja vista tratar-se de um sistema em que o eleitor poderá solicitar serviços de forma automatizada, como realizar agendamento para atendimentos, entre outros.

1.4.2. Trata-se de contratação de serviço de natureza essencial e sua interrupção pode comprometer as atividades dos servidores, sobretudo os que estão lotados nas Zonas Eleitorais, já que o sistema objeto deste Termo de Referência otimiza o atendimento ao eleitor que não precisará se dirigir ao Cartório Eleitoral para o atendimento de suas necessidades.

1.4.3. Durante o período eleitoral, a demanda de trabalho aumenta exponencialmente nas Zonas Eleitorais. Dispor de um sistema que automatiza o atendimento ao eleitor trará enorme ganho de tempo aos servidores que poderão melhor distribuí-lo em outras atividades sob sua responsabilidade.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. IDENTIFICAÇÃO DO CÓD. DO CAT. DE SERVIÇO

2.1. Os códigos do catálogo de serviços (CATSER) do Portal de Compras Governamentais serão informados em anexo ao Edital.

2.2. Os códigos e descrições do "CATSER" constantes do "Compras Governamentais" podem eventualmente divergir da descrição dos itens a serem contratados quanto a especificações e outras características. Neste caso, havendo divergência quanto ao código/descrição do "CATSER" prevalecerão as especificações detalhadas nesse Termo de Referência e seus anexos, que serão exigidas e observadas após conferência técnica, no momento do recebimento e aceite do objeto.

3. DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. A solução escolhida, conforme estudo técnico já realizado, é a contratação de serviço em nuvem (SaaS) para o serviço de omni channel, já com a integração com a ferramenta de mensagem (WhatsApp) e com as principais redes sociais. A descrição da solução como um todo encontra-se exposta em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

3.1.1. Os quantitativos foram definidos com base em experiência na contratação anterior, cujas quantidades mostraram-se insuficientes. Além disso foi utilizada como parâmetro a demanda oriunda do "disk eleitor".

3.2. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deve ser prestada de forma contínua, ou seja, sem a sua interrupção, que poderia ocasionar prejuízos às atividades executadas nas Zonas Eleitorais.

3.3. Pelas razões expostas neste Termo de Referência, a contratação deverá ser de serviço contínuo, com prorrogações sucessivas de acordo com o disposto na Lei nº 14.133/2021.

3.4. Será prevista a contratação para 05 (cinco) anos com prorrogações previstas na Lei nº 14.133/2021 até o limite máximo de 10 (dez) anos desde que Contratante e Contratada estejam de comum acordo.

3.5. A metodologia de cálculo para fins de valor estimado e pagamento será o resultado do serviço executado, ou seja, a Contratada será remunerada exatamente de acordo com o serviço efetivamente executado.

3.6. O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

3.7. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

3.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. MOTIVAÇÃO

4.1.1. Brasileiros passam, em média, 10 horas na internet e o acesso a um smartphone está bem facilitado, na comparação com um computador ou um tablet. Isso ajudou na já estabelecida, porém crescente, inclusão digital no Brasil. E o TRE/RN busca manter-se atualizado com as modalidades disponíveis de comunicação, facilitando o contato e aproximação com o seu público usuário.

4.1.2. O WhatsApp se tornou uma dessas ferramentas de inclusão digital. Por ser uma plataforma acessível, atraiu milhões de usuários. Quando começou a operar no Brasil, em 2009, o WhatsApp abriu as portas para o envio de mensagens de forma gratuita. A novidade foi um alento contra os altos preços cobrados na época por operadoras de celular por um único SMS. Atualmente, no Brasil, são 120 milhões de contas, sendo o segundo país no mundo em números de usuários. Além disso, 96% dos brasileiros usam o WhatsApp como seu meio predileto para mandar mensagens, acima de outros aplicativos, como o Instagram, por exemplo, que tem 90% de uso, e o Facebook, com 88%.

4.1.3. Com surgimento do WhatsApp Business, em 2018, empresas e órgãos públicos iniciaram uma crescente adesão ao WhatsApp como forma de se comunicar com clientes e usuários. O WhatsApp, portanto, passou de um mero espaço troca de mensagens para uma ferramenta de negócios ou um canal resolutivo para diversas demandas.

4.1.4. A escolha pelo WhatsApp se dá pelos elementos já supracitados e que são vantajosos em relação a outros aplicativos semelhantes, como o Telegram ou o Line. A principal é a adesão. Enquanto, conforme já citado, o WhatsApp é usado por mais de 90% dos brasileiros, o Telegram é utilizado por apenas por 53%.

4.1.5. A versão Business do WhatsApp permite melhor controle das conversas, podendo elas serem categorizadas, permitindo respostas automáticas para agilizar o atendimento, evitando que os inscritos fiquem sem respostas por longos períodos.

4.1.6. Muitos atendimentos recebidos hoje podem ser resolvidos por uma atendente virtual (chatbot), sem a necessidade de interferência humana, desafiando assim os canais de telefonia e e-mail.

4.2. OBJETIVOS

4.2.1. O TRE/RN conta com 60 (sessenta) Zonas Eleitorais que são demandadas pelos eleitores e o público em geral para fins de alistamento eleitoral, transferência de inscrição eleitoral, revisão de dados no cadastro eleitoral, solicitação de certidão de quitação eleitoral, dentre outros. O principal objetivo da demanda requerida neste Termo de Referência é criar um canal de comunicação eficiente e eficaz entre a Sociedade e as Zonas Eleitorais.

4.2.1.1. Por meio desse canal pretende-se diminuir o tempo de espera no atendimento, uma vez que, o usuário agendará seu horário, além de poder tirar suas dúvidas com o sistema de respostas automáticas.

4.2.2.2. Futuramente haverá a possibilidade de obtenção de documentos por meio do sistema objeto deste Termo de Referência, como por exemplo, certidões de quitação eleitoral.

4.3 – BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS RESULTANTES DA CONTRATAÇÃO

4.3.1. Eficiência: Possibilitar a utilização de novas funcionalidades de atendimento por chatbot que poderão resultar na diminuição do tempo de espera no atendimento ao eleitor/usuário.

4.3.2. Eficácia: Possibilitar a resolução de problemas do eleitor/usuário, tais como: consulta ao local de votação e sistema de tiradúvidas automatizado.

4.4 – ALINHAMENTO ESTRATÉGICO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO DO TRE-RN

4.4.1. O Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN (PEJERN) para o período de 2021-2026 visa implementar mecanismos de fortalecimento da segurança da informação (AC.3).

4.4.2. A presente contratação encontra-se alinhada com as seguintes metas do PEJERN 2021-2026:

- AC3.3: Aprimorar a infraestrutura tecnológica e os serviços em nuvem
- AC3.5: Implementar mecanismos voltados à proteção de dados pessoais

4.5. REFERÊNCIA AO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

4.5.1. Foram realizados estudos técnicos preliminares cujo conteúdo encontra-se disponível no processo administrativo eletrônico – PAE nº 9671/2023.

4.5.2. O referido documento também se encontra publicado no Portal de Transparência do TRE-RN e segue junto ao Edital.

4.6. RELAÇÃO ENTRE DEMANDA X QUANTIDADE

4.6.1. Com base na demanda atual de mensagens, estimamos as quantidades estimadas abaixo:

Lote	Item	Demanda prevista	Unidade	Qtd Estimada Mês	Qtd Total (05 anos)
1	1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	Und.	1	60
	2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas	Und.	1	60
	3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	Und.	4.600	276.000
	4	Mensagem de sessão, conforme demanda	Und.	18.000	1.080.000
	5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1
	6	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	Hora	5	300

4.7. ANÁLISE DE MERCADO

4.7.1. O acesso a troca de mensagens por chatbot usando o Whatsapp é feito por meio de um BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do WhatsApp.

4.7.2. Somente parceiros oficiais do Facebook presentes no diretório oficial https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=WhatsApp podem prover o serviço de acesso à API do Whatsapp para troca de mensagens via chatbot.

4.7.3. Atualmente, o TRE/RN possui contrato a expirar em agosto desse ano para o mesmo objeto do presente Termo de Referência.

4.8. NATUREZA DO OBJETO

4.8.1. Trata-se de Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SaaS (Software as a Service), pelo período de 05 (cinco) anos, prorrogáveis nos termos da Lei nº 14.133/2021, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial.

4.8.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

4.8.3. O objeto desta contratação é caracterizado como comum e de baixa complexidade, nos termos da legislação vigente.

4.9. PARCELAMENTO DO OBJETO

4.9.1. A presente contratação deverá ser realizada em lote único, pelos seguintes motivos:

4.9.1.1. Trata-se de uma solução integrada que não pode ser adquirida de forma parcelada. Caso a disputa ocorra por itens isolados, correria-se o risco de contratação parcial, com itens fracassados ou desertos. Dessa forma, a solução não seria satisfeita, chegando a ser inviável a adoção de modelo que não seja o agrupamento de todos os itens em lote único.

4.9.1.2. Caso os itens sigam para a disputa isoladamente, os de menor valor não seriam atrativos, gerando alta possibilidade de fracasso por falta de interesse do mercado. Dessa forma, também de acordo com a justificativa do subitem anterior, a contratação de empresa única para prover a solução é a única opção viável.

4.10. PERMISSÃO DE CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

4.10.1. Será permitida a participação de pessoa jurídica em consórcio, observadas as normas definidas no art. 15 da Lei nº 14.133 /2021.

4.10.2. A empresa Meta, proprietária do WhatsApp, somente comercializa seus serviços por meio de provedores de serviço denominados BSP (Business Solution Provider) e ISV (Independent Software Vendor) e por isso, não há subcontratação pois o acesso aos serviços do WhatsApp somente são possíveis por esses provedores.

4.11. FORMA E CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.11.1. O fornecedor será selecionado pela adoção do critério de julgamento pelo menor preço (menor valor global por lote).

4.11.2. Habilitação técnica

4.11.2.1. Comprovação que a proponente ira utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp por meio de um BSP "Business Solution Provider" parceiro oficial do WhatsApp, mediante a apresentação de no mínimo 1 (um) documento de credenciamento de ISV "Independent Software Vendor" e/ou estar no diretório oficial de parceiros do FacebookInc-[https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries = BR &platforms=WhatsApp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=WhatsApp).

4.11.2.2. Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome e favor da empresa licitante, que comprove a aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características com o objeto da licitação.

4.11.2.3. Entende-se por atividade pertinente e compatível os seguintes parâmetros: serviços de implementação de chatbot (atendimento automático) por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp Business API Oficial com o processamento de mensagens de notificação ativa (TEMPLATE HSM - HIGH STRUCTURED MESSAGE) e/ou mensagens de sessão (DAU) de atendimento ativa/receptiva (SESSION MESSAGES) no intervalo de 12 meses.

4.11.2.4. Caso solicitado, a licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo pregoeiro, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

Habilitação jurídica

4.11.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

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

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

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

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

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

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

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

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

4.11.3.9. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto n.º 10.880, de 2 de dezembro de 2021;

4.11.3.10. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

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

Habilitação fiscal, social, trabalhista e administrativa

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

4.11.5. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n.º 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

4.11.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943.

4.11.8. Prova de regularidade perante o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça e o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela Controladoria-Geral da União.

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

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

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

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

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

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

4.11.9.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d)

editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

Habilitação econômico-financeira

4.11.10. A licitante deverá apresentar certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede da licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples.

4.11.11. A licitante deverá apresentar certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante – Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II).

4.11.12. A licitante deverá apresentar o balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

4.11.12.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

4.11.12.2. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

4.11.12.3. Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

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

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

4.11.13. A licitante deverá apresentar declaração, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data de apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido da licitante, observados os seguintes requisitos:

4.11.13.1. a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

4.11.13.2. caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, a licitante deverá apresentar justificativas.

4.11.14. Caso solicitado, o atendimento dos índices econômicos previstos neste tópico deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pela licitante.

4.12. IMPACTO AMBIENTAL

4.12.1 A contratação do serviço de omnichannel não interfere ou agride qualquer espaço ambiental. Não se trata de material físico e sim digital. Portanto, o impacto ambiental negativo é nulo para a presente contratação.

4.13. CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

4.13.1. O TRE-RN já possui vigente, até agosto de 2024, contrato de omnichannel com objetos da presente contratação.

4.13.2. A contratação proposta no presente Termo de Referência pretende por um período inicial de 05 (cinco) anos, a prestação de serviço de omnichannel.

4.13.3. Dessa forma, a solução proposta está em conformidade técnica com os atuais serviços existentes de omnichannel no TRE-RN.

4.14. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Obrigações do Contratante

4.14.1. Verificar minuciosamente a conformidade do objeto recebido com as especificações constantes neste Termo de Referência, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

4.14.2. Acompanhar e fiscalizar a execução da contratação e o cumprimento das obrigações pela Contratada.

4.14.3. Prestar à Contratada todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados.

4.14.4. Comunicar à Contratada, através de e-mail ou outro meio em caso de impossibilidade técnica, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido nos termos constantes neste Termo de Referência.

4.14.5. Comunicar a empresa Contratada para emissão de nota fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.14.6. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital ou aviso de contratação direta e seus anexos.

4.14.6.1. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber.

4.14.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

4.14.8. Cientificar as instâncias jurídicas do TRE-RN para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela Contratada.

4.14.9. Aplicar à Contratada as sanções previstas na lei e neste Termo de Referência.

Obrigações da Contratada

4.14.10. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital ou aviso de contratação direta e seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

4.14.11. A Contratada deverá comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

4.14.12. A Contratada deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação ou procedimento de contratação direta.

4.14.13. Responsabilizar-se pelos danos diretamente decorrentes da execução do objeto bem como por todo e qualquer dano causado ao Contratante ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos deste contrato o valor correspondente aos danos sofridos.

4.14.14. Manter sigilo, para informações identificadas como sigilosas no momento de seu compartilhamento sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto da contratação, devendo orientar os seus empregados nesse sentido.

4.14.14.1. A Contratada deverá observar, no que couber, as diretrizes, normas e procedimentos estabelecidos na Resolução nº 20 /2019-TRE/RN que trata da Política de Segurança da Informação (PSI), disponível no link: <https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/legislacao-compilada/resolucoes-do-tre-rn/resolucoes-porano/2019/tre-rn-resolucao-n-o-20-de-11-de-setembro-de-2019>.

4.14.14.2. A Contratada deverá assinar o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança anexo ao Contrato.

4.14.15. Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal.

4.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

Obrigações pertinentes à LGPD

- 4.16.** As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 4.17.** Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 4.18.** É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 4.19.** Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da Contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 4.20.** É dever da Contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 4.21.** O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento das disposições exigidas na LGPD, devendo a Contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 4.21.1.** A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 4.22.** Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 4.22.1.** Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pelo Contratante nas hipóteses previstas na LGPD.
- 4.23.** O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 4.24.** Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 5.1.** A solução escolhida, conforme estudo técnico já realizado, é a contratação de serviço em nuvem (SaaS) para o serviço de omni channel, já com a integração com a ferramenta de mensagem (WhatsApp) e com as principais redes sociais.
- 5.2.** Especificação técnica:
- 5.2.1.** O sistema deve permitir gerenciar 8 ou mais canais de atendimento diferentes.
- 5.2.2.** A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro (língua portuguesa do Brasil).
- 5.2.3.** O sistema deve possibilitar a integração via API para realização de transcrição de áudio (STT speech to text).
- 5.2.4.** O sistema deve possibilitar integração com o Google Analytics.
- 5.2.5.** O sistema deve possibilitar integração com o Google Tag Manager.
- 5.2.6.** O sistema deve possibilitar a criação de um chatbot com respostas automáticas. As respostas devem ser inseridas e editadas pela contratante através de uma interface gráfica.
- 5.2.7.** O sistema deverá ser capaz de realizar a do usuário em tempo real durante o atendimento ,análise de sentimento permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.
- 5.2.8.** O sistema deve possibilitar integração via API para tradução automática de idiomas.

- 5.2.9.** Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br?”.
- 5.2.10.** Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu.
- 5.2.11.** Permitir navegação no menu através do recurso de ir para posição específica do fluxo.
- 5.2.12.** Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.
- 5.2.13.** Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente.
- 5.2.14.** Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente.
- 5.2.15.** O sistema deverá dispor de reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema deverá ser capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos e armazenar essas informações em uma variável ou em um JSON, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente.
- 5.2.16.** O sistema deverá realizar a integração do serviço de mensageria com o Microsoft Teams. Essa integração possibilitará a comunicação direta e fluida entre o sistema e a plataforma do Microsoft Teams, permitindo que as interações com os clientes possam ser conduzidas por meio desse canal de comunicação. Dessa forma, os atendentes poderão utilizar o Microsoft Teams para realizar atendimentos, receber notificações e interagir com o sistema de forma eficiente e integrada.
- 5.2.17.** O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente. Além disso, será permitido ao operador revisar a resposta antes de enviá-la ao cliente. Essa funcionalidade assegurará que o sistema forneça respostas precisas e relevantes, agilizando o atendimento e garantindo a consistência das informações fornecidas aos clientes. Ao permitir a revisão por parte do atendente, o sistema proporcionará um maior controle sobre as respostas, possibilitando uma interação mais personalizada e adequada às necessidades dos clientes.
- 5.2.18.** Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar automaticamente um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os atendentes e supervisores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado de forma automática agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.
- 5.2.19.** Permitir a criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD.
- 5.2.20.** Permitir login único (SSO – Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD.
- 5.2.21.** Permitir o provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta.
- 5.2.22.** Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema.
- 5.2.23.** Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas.
- 5.2.24.** Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio.
- 5.2.25.** Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta.
- 5.2.26.** Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos.
- 5.2.27.** Permitir a visualização dos usuários e IP’s bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP.
- 5.2.28.** Permitir o controle de acesso via IP’s com possibilidade de liberação de endereços IP via access list e block list.

- 5.2.29. Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes.
- 5.2.30. Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para e-mail XXX@XXXXXXX.XXX.XX, etc.
- 5.2.31. Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema.
- 5.2.32. Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis.
- 5.2.33. Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos.
- 5.2.34. Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário.
- 5.2.35. Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/opt-out) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente, caso seja necessário.
- 5.2.36. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc. Esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
- 5.2.37. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento.
- 5.2.38. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada.
- 5.2.39. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação.
- 5.2.40. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados.
- 5.2.41. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta.
- 5.2.42. Permitir selecionar se a informação fornecida é confidencial.
- 5.2.43. Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in), com as seguintes possibilidades:
- 5.2.43.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens.
- 5.2.43.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas.
- 5.2.43.3. Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens.
- 5.2.43.4. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote.
- 5.2.44. Permitir a criação de uma “base de conhecimento” para utilização dos atendentes com as seguintes possibilidades:
- 5.2.44.1. As respostas de uso frequente deverão ser criadas pelo supervisor da equipe.
- 5.2.44.2. A criação das respostas deve ocorrer em interface gráfica.
- 5.2.44.3. O supervisor deve ter a possibilidade de disponibilizar a resposta para apenas uma equipe ou para todas.
- 5.2.44.4. As respostas devem poder ser cadastradas em texto, ou mídia, na forma de um arquivo que pode ser enviado como resposta, preferencialmente no formato pdf.
- 5.2.44.5. Os atendentes devem ter a possibilidade de pesquisar pelas respostas previamente cadastradas.
- 5.2.45. Permitir execução scripts personalizados no fluxo de atendimento.
- 5.2.46. Permitir uso de emojis.
- 5.2.47. Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento.
- 5.2.48. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento.
- 5.2.49. Permitir a exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas.

- 5.2.50. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, atribuindo uma nota para o atendente.
- 5.2.51. Permitir restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente.
- 5.2.52. Permitir a criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados.
- 5.2.53. Permitir o roteamento dos atendimentos baseados nos grupos de horários.
- 5.2.54. Permitir a visualização unificada do histórico de atendimentos, ou seja, deverá mostrar na mesma tela todos as conversas anteriores independente do canal de origem.
- 5.2.55. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
 - 5.2.55.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos.
 - 5.2.55.2. Redirecionamento para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não é possível atender a solicitação.
 - 5.2.55.3. Restringir quais atendimentos (conversas) deverão aparecer como histórico do agente.
 - 5.2.55.4. Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral (todo o histórico).
 - 5.2.55.5. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão.
 - 5.2.55.6. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento.
 - 5.2.55.7. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento.
 - 5.2.55.8. Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento.
 - 5.2.55.9. Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo.
- 5.2.56. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
- 5.2.57. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente.
- 5.2.58. Permitir opt-in/opt-out onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição.
- 5.2.59. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call).
- 5.2.60. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS.
- 5.2.61. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards).
- 5.2.62. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - 5.2.62.1. Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão.
 - 5.2.62.2. Agentes e seus respectivos atendimentos.
 - 5.2.62.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento.
 - 5.2.62.4. Transferir atendimento.
 - 5.2.62.5. Finalizar o atendimento.
 - 5.2.62.6. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível.
 - 5.2.62.7. Visualizar duração do atendimento.
 - 5.2.62.8. Visualizar grupo de atendimento.
 - 5.2.62.9. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento.

- 5.2.63. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.
- 5.2.64. Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:
 - 5.2.64.1. Contratadas.
 - 5.2.64.2. Enviadas
 - 5.2.64.3. Recebidas.
 - 5.2.64.4. Enviadas e Recebidas.
 - 5.2.64.5. Recebidas por agente.
 - 5.2.64.6. Enviadas por agente.
 - 5.2.64.7. Enviadas pelo administrador.
 - 5.2.64.8. Enviadas pelo sistema.
- 5.2.65. Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:
 - 5.2.65.1. Limite disponível.
 - 5.2.65.2. Espaço em uso.
 - 5.2.65.3. Espaço disponível.
 - 5.2.65.4. Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documentos).
- 5.2.66. Permitir relatórios:
 - 5.2.66.1. Permitir a criação de relatórios personalizados.
 - 5.2.66.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento.
 - 5.2.66.3. Total global por mensagens e atendimentos.
 - 5.2.66.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme).
 - 5.2.66.5. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma).
 - 5.2.66.6. Pausas por atendente.
 - 5.2.66.7. Tabulações de finalização de atendimento.
 - 5.2.66.8. Por protocolo.
 - 5.2.66.9. Por atualizações no sistema.
 - 5.2.66.10. Por entrada de dados no fluxo de atendimento.
 - 5.2.66.11. Por conversas entre agentes.
 - 5.2.66.12. Por nota de atendimento.
 - 5.2.66.13. Permitir que os relatórios possam ser exportados em arquivos CSV ou XLSX.
- 5.2.67. Permitir integração com WhatsApp Business API.
- 5.2.68. Disponibilizar suporte 24x7 da solução.
- 5.2.69. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST.

- 5.2.70. Disponibilizar manual de integração.
- 5.2.71. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento.
- 5.2.72. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento.
- 5.2.73. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
- 5.2.74. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente
- 5.2.75. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- 5.2.76. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 5.2.76.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento.
 - 5.2.76.2. Atendimento de todos os canais em única tela.
 - 5.2.76.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento.
 - 5.2.76.4. Visualizar mensagens pré-definidas.
 - 5.2.76.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido.
 - 5.2.76.6. Convidar outro agente para participar do atendimento.
 - 5.2.76.7. Transferir atendimento para outro agente.
 - 5.2.76.8. Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios).
 - 5.2.76.9. Chat interno.
 - 5.2.76.10. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento.
 - 5.2.76.11. Visualizar histórico de conversas anteriores.
 - 5.2.76.12. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso.
 - 5.2.76.13. Permitir configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa.
 - 5.2.76.14. Permitir editar nome do contato em atendimento.
 - 5.2.76.15. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido.
 - 5.2.76.16. Permitir o logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade.
 - 5.2.76.17. Permitir busca de contatos a partir do nome do contato ou número de telefone.
 - 5.2.76.18. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
- 5.2.77. Permitir chamadas de vídeo quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento.
- 5.2.78. Deve ser possível ao cliente entrar na chamada de vídeo sem precisar se autenticar no sistema, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo.
 - 5.2.78.1. Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, pelo próprio sistema e sem custos para a contratante.
- 5.2.79. O sistema deve possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos e possibilitar no mínimo as seguintes ações:
 - 5.2.79.1. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes.
 - 5.2.79.2. Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendimento.

- 5.2.79.3. Listar, criar, visualizar e atualizar contatos.
- 5.2.79.4. Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento.
- 5.2.79.5. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma.
- 5.2.79.6. Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma.
- 5.2.79.7. Serviço de envio de mensagens.
- 5.2.79.8. A API dever ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token.
- 5.2.80. O sistema deve possuir um APP (aplicativo) disponível nas plataformas IOS e Android de forma o atendente possa:
 - 5.2.80.1. Visualizar a fila de espera dos atendimentos.
 - 5.2.80.2. Realizar os atendimentos.
 - 5.2.80.3. Iniciar novos atendimentos.
 - 5.2.80.4. Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia.
 - 5.2.80.5. Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas.
 - 5.2.80.6. Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente.
 - 5.2.80.7. Realizar conversas de suporte com outros atendentes da mesma equipe através do aplicativo.
 - 5.2.80.8. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento.
 - 5.2.80.9. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término.
 - 5.2.80.10. Entrar no modo pausa.
 - 5.2.80.11. Criar novos contatos.
 - 5.2.80.12. Pesquisar por contatos existentes.
- 5.2.81. O sistema deverá permitir integração com ferramenta de Inteligência Artificial Generativa, com o objetivo de aprimorar a tratativa durante o atendimento.
- 5.2.82. O sistema deve permitir a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e/ou do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal.
- 5.3. Serviço de Mensagens. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP “Business Solution Provider” e comprovar ser parceiro oficial do WhatsApp.
 - 5.3.1. O fornecedor deverá considerar o consumo médio mensal estimado limitando-se à quantidade total de mensagens previstas para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.
 - 5.3.2. O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:
 - 5.3.2.1. Mensagens de Sessão.
 - 5.3.2.2. As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.
 - 5.3.2.3. As mensagens deverão ser do tipo texto livre.
 - 5.3.2.4. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.
 - 5.3.2.5. Sempre que um contato enviar uma mensagem para a contratante haverá a abertura ou prolongamento da sessão.
 - 5.3.2.6. A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.

5.3.2.7. As mensagens de enviadas pela contratante serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.

5.3.2.8. Mensagens de Modelo (template)

5.3.2.9. As mensagens ativas baseadas em modelo, ou “Template Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.

5.3.2.10. Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela contratante fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.

5.3.2.11. As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages).

5.3.2.12. As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).

5.3.2.13. As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do WhatsApp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.

5.3.2.14. As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.

5.3.2.15. O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao WhatsApp.

5.3.2.16. O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do WhatsApp deverá ocorrer de dentro do sistema proposto.

5.3.2.17. Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da contratante com seus contatos externos.

5.3.2.18. Os modelos de mensagem deverão possibilitar a inclusão de botões de ação, listas e demais opções de interatividade disponíveis pelo WhatsApp.

5.3.3. O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:

5.3.3.1. Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período.

5.3.3.2. Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM).

5.3.3.3. Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message).

5.3.3.4. Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas.

5.3.3.5. Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas.

5.3.3.6. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 4 casas após a vírgula.

5.3.3.7. Deverá apresentar o custo unitário por mensagens ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula.

5.3.4. Ficar a cargo da contratante:

5.3.4.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook.

5.3.4.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook.

5.3.4.3. Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp.

5.3.4.4. Informar o nome de exibição que será utilizado.

5.4. Serviços de Implantação

5.4.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

5.4.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais.

- 5.4.1.2. Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, facebook, etc.) conforme informações disponibilizadas pela contratante.
- 5.4.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores.
- 5.4.1.4. Criação dos grupos de atendimento.
- 5.4.1.5. Criação dos atendentes.
- 5.4.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados.
- 5.4.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos.
- 5.4.2. Durante as fases de implantação a contratada além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da contratante, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:
- 5.4.2.1. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD.
- 5.4.2.2. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD.
- 5.4.3. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a solução fornecida.
- 5.4.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela contratada.
- 5.4.5. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da contratante, em todos os itens necessários à utilização adequada da solução, bem como na operação e administração da solução fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a solução.
- 5.4.6. Treinamento de administrador
- 5.4.6.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da contratante suporte o funcionamento da solução.
- 5.4.6.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários.
- 5.4.6.3. O treinamento para administrador será presencial e ministrado nas dependências da contratante, terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesesseis) pessoas a critério da contratante.
- 5.4.6.4. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.
- 5.4.7. Treinamento para a equipe de Supervisor
- 5.4.7.1. O treinamento deverá habilitar no mínimo 16 (dezesesseis) técnicos para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:
- 5.4.7.1.1. Fundamentos da solução.
- 5.4.7.1.2. Visão geral dos conceitos e definições do projeto.
- 5.4.7.1.3. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc..
- 5.4.7.1.4. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema.
- 5.4.7.1.5. Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados.
- 5.4.7.1.6. Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.
- 5.4.8. Treinamento de Atendentes

5.4.8.1. O treinamento para os agentes poderá ser presencialmente ou remotamente e terá a carga horária de no mínimo 1 (hum) hr para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas, abordando os seguintes temas:

5.4.8.1.1. Fundamentos da solução.

5.4.8.1.2. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço.

5.4.8.1.3. Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento.

5.5. Serviços de integração e desenvolvimento

5.5.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da contratante.

5.5.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade.

5.5.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da contratante para realização dos atendimentos de forma automatizada.

5.5.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST .

5.5.5. O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.

5.5.6. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança, etc. serão disponibilizadas pela contratante.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. A empresa Contratada deverá possuir regularidade com a Receita Federal, FGTS e Justiça Trabalhista.

6.2. A empresa Contratada também deverá manter situação de regularidade junto ao CNJ (Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade) e o Portal de Transparência do Governo Federal (Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas) devendo manter essa condição durante toda execução contratual.

6.3. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá permanecer com a sua qualificação como BSP ou ISV junto ao Facebook.

6.4. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

7. MODELOS A SEREM UTILI. NA CONTRATAÇÃO

7.1. Os modelos de documentos disponibilizados em anexo a este Termo de Referência poderão ser utilizados na contratação, conforme o caso, e são os seguintes:

7.1.1. O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança, utilizado para obter o comprometimento formal da Contratada sobre o sigilo dos dados e informações de uso do Contratante, bem como respeito às normas de segurança vigentes no órgão.

7.1.2. O Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança trata-se da ciência expressa da Contratada a respeito do conhecimento do inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança citado no subitem anterior.

Anexo	Descrição
A	Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança
B	Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança

8. PESQUISA DE PREÇO

8.1. A pesquisa de preços foi realizada com base na Instrução Normativa nº 65/2021 – SEGES/ME e no Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário.

8.2. A pesquisa de preços encontra-se materializada em documento anexo ao Edital ou Aviso de Contratação Direta.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado da contratação encontra-se anexo ao Edital ou Aviso de Contratação Direta.

10. ADEQ. ORÇ. E CRONO. FISICO-FINANCEIRO

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento ordinário do TRE-RN.

10.2. Para fins de pagamento, os serviços realizados pela Contratada serão recebidos e pagos pelo Contratante, com periodicidade mensal.

11. ÍNDICE DE CORREÇÃO MONETÁRIA

11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 01 (um) ano contado da data do orçamento estimado, em anexo ao Edital ou aviso de dispensa eletrônica.

11.1.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

11.1.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

11.1.5. 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.

12. RESPONSABILIDADES

12.1. Compete à Contratante:

12.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Demandante, Técnico e Administrativo da contratação para acompanhar e fiscalizar a execução.

12.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio do envio da nota de empenho, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

12.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com este Termo de Referência e com a proposta aceita.

12.1.4. Comunicar a Contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

12.1.5. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável.

12.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos neste Termo de Referência.

12.2. Compete à Contratada:

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

12.2.2. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao 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 pelo Contratante.

12.2.3. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização da contratação pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

12.2.4. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

13. MODELO DE EXEC. E DE GESTÃO DO CONTRATO

13.1. O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor do contrato e ao fiscal ou equipe de fiscalização podendo ser nomeado fiscal demandante, técnico e administrativo, conforme atribuições a seguir:

13.1.1. O Gestor do Contrato é o(a) servidor(a) com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas a coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado pela autoridade competente do Contratante;

13.1.2. O Fiscal Demandante do Contrato é o(a) servidor(a) representante da Área Demandante da solução, indicado para fiscalizar a contratação do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;

13.1.3. O Fiscal Técnico do Contrato é o(a) servidor(a) representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado para fiscalizar a contratação quanto aos aspectos técnicos da solução;

13.1.4. O Fiscal Administrativo do Contrato é o(a) servidor(a) representante da Área Administrativa do órgão, indicado para fiscalizar a contratação quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais.

13.2. A empresa fornecerá o objeto constante deste Termo de Referência ao TRE-RN de acordo com as quantidades constantes no Contrato.

13.3. O prazo para entrega do objeto não poderá ser superior a 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato.

13.3.1. Caso não seja possível a entrega dentro do prazo contratual, a Contratada deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 02 (dois) dias úteis de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito ou força maior.

13.4. A comunicação entre as partes sobre a situação da execução da contratação deverá ser efetuada da seguinte forma:

Tipo	Objeto	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança	Tomar conhecimento do termo de compromisso de manutenção de sigilo e das normas de segurança.	Contratante	Representante Legal da Contratada	Físico, Via Postal ou Correio Eletrônico	Única
<i>e-mail</i>	Comunicação de ocorrências da contratação.	Gestor ou Fiscal da contratação	Representante da Contratada	Correio Eletrônico	Por demanda
Notificação	Comunicação de aplicação de penalidade ou resposta à solicitação da Contratada.	Contratante	Representante Legal da Contratada	Correio Eletrônico	Em caso de necessidade

Recebimento Provisório e Definitivo

13.5. O objeto deverá ser fornecido em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, com informações precisas, corretas, claras, em língua portuguesa (quando cabível) sobre o sistema e suas características e demais informações que se fizerem necessárias para atestar a conformidade do objeto recebido com o que foi solicitado.

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

13.5.1.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

13.5.1.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

13.5.1.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

13.5.1.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da contratante.

13.5.1.5. As interrupções previamente programadas pela provedora serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

13.5.1.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “dashboard online” fornecido pela provedora.

13.5.1.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

13.5.1.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

13.5.1.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.

13.5.1.10. A provedora deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

13.5.1.11. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela contratante, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

13.5.1.12. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

13.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 06 (seis) dias corridos, pelo fiscal ou fiscais técnico e administrativo, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

13.6.1. O prazo da disposição do subitem anterior será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

13.7. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.

13.8. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

13.8.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal ou fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

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

13.8.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

13.9. Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 05 (cinco) dias corridos.

13.10. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

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

13.12. O prazo para a solução, pela Contratada, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração Contratante durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

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

Liquidação

13.14. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 06 (seis) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis, nos termos do art. 7º, § 3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

13.14.1. O prazo de que trata o subitem anterior será reduzido à metade, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, nos termos do art. 7º, § 2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.”.

13.15. Para fins de liquidação, o Contratante deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do Contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato ou instrumento equivalente;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

13.16. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

13.17. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.17.1. A Contratada também deverá estar regular perante o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça e o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela Controladoria-Geral da União.

13.18. A Administração Contratante deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação ou contratação direta, no âmbito do Contratante, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

13.19. Constatando-se, junto ao SICAF, 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 do Contratante.

13.20. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o 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.

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

13.22. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

13.23. O pagamento será efetuado mensalmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

13.23.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da liquidação da despesa, nos termos do art. 7º, § 2º, da Instrução Normativa SEGES nº 77, de 4 de novembro de 2022.

13.24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)$, sendo: $I = [(6 / 100)]/365$ com $I = 0,00016438$ e $TX = 6\%$ (percentual da taxa anual)

Forma de pagamento

13.25. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

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

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

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

13.26. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar, conforme subitens 8.2 e 8.2.1 deste Termo de Referência.

Cessão de crédito

13.27. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

13.27.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

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

13.30. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da Contratada.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Infrações e Sanções Administrativas

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

14.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

14.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

14.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

14.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

14.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

14.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

14.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Serão aplicadas a Contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

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

14.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4 deste Termo de Referência, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

14.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7 e 14.1.8, bem como nos subitens 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4 deste Termo de Referência, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

14.2.4. Multa:

14.2.4.1. 0,5% (cinco décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração Contratante, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

14.2.4.2. 0,5% (cinco décimos por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

14.2.4.3. 0,5% (cinco décimos por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

14.2.4.4. 0,5% a 4,0% sobre o valor contratado, conforme detalhamento constante das tabelas seguintes:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% sobre o valor da contratação
2	1,0% sobre o valor da contratação
3	2,0% sobre o valor da contratação
4	3,0% sobre o valor da contratação
5	4,0% sobre o valor da contratação

Tabela 1: grau da infração e percentual a ser aplicado.

Infração	Descrição	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais (aplicação de multa por ocorrência).	5

2	Suspender ou interromper, salvo motivo justificado, os serviços contratuais (aplicação de multa por ocorrência).	5
3	Recusar-se a executar os serviços determinados pela fiscalização.	4
4	Deixar de cumprir as determinações contidas na Resolução nº 20/2019 – TRE/RN que trata da Política de Segurança da Informação (PSI).	5
5	Deixar de encaminhar, quando exigido, documentação que o Contratante necessite para efetuar o pagamento pelos serviços prestados.	1
6	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Contratante.	2

Tabela 2: condutas e grau de infração correspondente.

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

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

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

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

14.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

14.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

14.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

14.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.9.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

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

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

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

14.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

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

15. DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

15.1. Declaro que este Termo de Referência foi elaborado com base nos Estudos Preliminares constantes do processo administrativo eletrônico (PAE) nº 9671/2023.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

JOSE FRANK VIANA DA SILVA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 25/03/2024 às 17:17:38.

ERNESTO LECA PINTO

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 25/03/2024 às 17:28:50.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - anexo_a_termo_compromisso_manutencao_sigilo.pdf (89.79 KB)
- Anexo II - anexo_b_declaracao_ciencia_sigilo.pdf (37.24 KB)

**Anexo I -
anexo_a_termo_compromisso_manutencao_sigilo.pdf**

ANEXO A

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, sediado na Av. Rui Barbosa, 215 – Tirol, CEP: 59.015-290, CNPJ n.º 05.792.645/0001-28 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão da NOTA DE EMPENHO Nº XXXXX doravante denominado INSTRUMENTO DE CONTRATAÇÃO, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO e NORMAS DE SEGURANÇA, doravante TERMO, vinculado ao INSTRUMENTO DE CONTRATAÇÃO, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do

Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes por meio de certificado digital.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p><Nome> <Qualificação></p>	<hr/> <p><Nome> Matrícula: xxxxxxxx</p>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Anexo II - anexo_b_declaracao_ciencia_sigilo.pdf

ANEXO B

**TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DE NORMAS DE
SEGURANÇA**

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DE
NORMAS DE SEGURANÇA

PREGÃO ELETRÔNICO N° 00X/20XX

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF _____, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DE NORMAS DE SEGURANÇA, emitido por ocasião da emissão da nota de empenho nº XXXXXX, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90018/2024-TRE/RN – ANEXO 2

VALOR ESTIMADO

VALOR ESTIMADO Nº 17A/2024

Prestação de serviço continuado de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SaaS (Software as a Service).

Lote	Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Total Estimado (R\$)
1	1	26077	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	60	47.400,00
	2	26077	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	60	237.675,00
	3	26077	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	276.000	195.960,00
	4	26077	Mensagem de sessão, conforme demanda , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1.080.000	54.000,00
	5	26077	Serviço de Implantação, configuração e treinamento , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1	8.850,00
	6	26077	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	300	77.250,00
VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)						621.135,00

Descrição do serviço: 26077 – Software como Serviço – SAAS.

Natal/RN, 26 de março de 2024.

MINUTA DE CONTRATO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Contrato nº 8/2024-TRE/RN

Referência: Pregão Eletrônico nº **(-numeração-)**/2024-TRE/RN

Processo SEI nº 2190/2024-TRE/RN

Contrato de prestação de serviços que firmam entre si o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE - TRE/RN e a empresa **(-RAZÃO SOCIAL DO CONTRATADO-)**.

Pelo presente instrumento, de um lado a UNIÃO, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE – TRE/RN** (CNPJ: 05.792.645/0001-28), doravante denominado CONTRATANTE ou TRE/RN, sediado na Av. Rui Barbosa, nº 215, Tirol, Natal/RN (CEP 59015-290), neste ato representado por sua Diretora-Geral, ANA ESMERA PIMENTEL DA FONSECA, ou por seu(sua) substituto(a) legal, no uso de suas atribuições, e do outro lado a empresa **(-RAZÃO SOCIAL DO CONTRATADO-)**, (CNPJ: **(-nº CNPJ-)**), doravante denominada CONTRATADO, com sede na **(-endereço: logradouro, número, bairro, cidade, UF)**, [Telefone: **(-DDD-)-número-**]; Correio Eletrônico: **(-endereço eletrônico-)**], neste ato representada por **(-Nome do Representante Legal-)**, CPF **(-nº CPF-)**, considerando as disposições estabelecidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes, firmam o presente contrato, mediante as cláusulas a seguir enumeradas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a **Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficiais para atender as necessidades do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência do **Pregão Eletrônico nº (-numeração-)/2024-TRE/RN**.

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição, os seguintes documentos, referentes ao **Pregão Eletrônico nº (-numeração-)/2024-TRE/RN**:

- a) o Termo de Referência;
- b) o Edital da Licitação;
- c) a Proposta do CONTRATADO;
- d) eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO

2.1. O presente contrato possui valor total estimado de R\$ **(-valor em moeda-) (-valor por extenso-)**, conforme detalhamento a seguir apresentado:

Lote	Item	Descrição do Serviço	Unidade	Quant.	Valor Global (R\$)
1	1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	60	(-Valor-)
	2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	60	(-Valor-)
	3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	276.000	(-Valor-)
	4	Mensagem de sessão, conforme demanda , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1.080.000	(-Valor-)
	5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1	(-Valor-)
	6	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	300	(-Valor-)

2.2. No valor acima indicado estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, 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.

2.3. O valor acima indicado é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos de serviços e/ou fornecimentos efetivamente executados.

CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. O presente contrato terá **prazo de vigência de 5 (cinco) anos**, com início na data de assinatura deste instrumento, prorrogável até o limite de 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

3.2. A prorrogação de prazo de vigência de que trata o **subitem 3.1** desta Cláusula está condicionada ao ateste, pela autoridade competente do CONTRATANTE, de que as condições e os preços contratados permanecem vantajosos para o CONTRATANTE, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que o CONTRATANTE mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação.

3.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação do prazo de vigência contratual.

3.4. A prorrogação do prazo de vigência deste contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3.5. Nas eventuais prorrogações do prazo de vigência deste contrato, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3.6. O prazo de vigência deste contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA QUARTA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

4.1. Os modelos de gestão e de execução e os prazos e condições de conclusão, entrega e recebimento do objeto deste contrato constam no Termo de Referência do **Pregão Eletrônico** mencionado na Cláusula Primeira deste contrato.

4.2. O objeto desta contratação será realizado sob o regime de execução indireta, mediante empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA QUINTA – SUBCONTRATAÇÃO

5.1. A empresa Meta, proprietária do WhatsApp, somente comercializa seus serviços por meio de provedores de serviço denominados BSP (Business Solution Provider) e ISV (Independent Software Vendor) e por isso, não há subcontratação pois o acesso aos serviços do WhatsApp somente são possíveis por esses provedores, como consta no **subitem 4.10.2** do Termo de Referência do Pregão Eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. Os prazos para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a eles referentes encontram-se definidos no Termo de Referência do edital do pregão eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE DE PREÇOS

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de 1 (um) ano contado de **26 de março de 2024**, data do orçamento estimado elaborado pelo CONTRATANTE.

7.2. Após o interregno de 1 (um) ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação do **Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI**, conforme indicado no **subitem 11.1.1 do Termo de Referência** do edital do Pregão Eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. O reajuste poderá ser realizado por apostilamento a este contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência do pregão eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar o CONTRATADO para emissão de nota fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, **quando houver controvérsia sobre a execução do objeto**, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/2021;

8.1.6. Efetuar os pagamentos ao CONTRATADO, nos valores correspondentes à respectiva execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente contrato e no Termo de Referência do pregão eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções administrativas previstas na lei e neste contrato;

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.9.1. O CONTRATANTE terá o prazo de até 30 (trinta) dias para decidir, a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.2. O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução deste contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste contrato e do termo de referência do pregão eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto contratado, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Indicar preposto para representá-lo na execução deste contrato.

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do CONTRATADO poderá ser recusada pelo CONTRATANTE, desde que devidamente justificada, devendo o CONTRATADO designar outro para o exercício da atividade.

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal deste contrato ou autoridade

superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal deste contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do objeto;

9.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos diretamente decorrentes da execução do objeto contratado, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), bem como por todo e qualquer dano causado ao CONTRATANTE ou a terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos (ou da garantia, caso exigida no edital do pregão eletrônico) o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.5. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou do fiscal ou gestor deste contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021;

9.1.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização deste contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.7. Comunicar ao fiscal deste contrato, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique durante a execução dos serviços contratados.

9.1.8. Prestar os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos a respeito da execução deste contrato;

9.1.9. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.10. Manter durante toda a vigência deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação no pregão eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato;

9.1.11. Cumprir, durante todo o período de execução deste contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116 da Lei nº 14.133/2021);

9.1.12. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal deste contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021);

9.1.13. Guardar sigilo para informações identificadas como sigilosas no momento de seu compartilhamento sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto da contratação, devendo orientar os seus empregados nesse sentido.

9.1.15. Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal.

9.1.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021;

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES A LGPD

10.1. Cabe as partes do presente contrato, cumprir a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do artigo da LGPD. Assim como, é vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.3. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art.15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.4. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.5. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento das disposições exigidas na LGPD, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.6. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.7. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.8. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pelo CONTRATANTE nas hipóteses previstas na LGPD.

10.9. O presente contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – SIGILO DE INFORMAÇÕES

11.1. O CONTRATADO se compromete, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal, a:

a) não revelar, divulgar ou transmitir a terceiros, em hipótese alguma, informações que lhe forem disponibilizadas pelo CONTRATANTE por força dos procedimentos necessários à execução do presente contrato, principalmente quando se tratar de informações que possam acarretar risco à segurança de ativos corporativos do CONTRATANTE, tais como computadores, redes e dados, ou que possam comprometer a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem de pessoas;

b) não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do presente contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso indevido das informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE, as quais devem ser utilizadas estritamente para as finalidades previstas no presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. Não haverá exigência de garantia para assegurar a execução contratual, por se tratar de contratação sem adoção do regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o CONTRATADO que:

- a) der causa à inexecução parcial deste contrato;
- b) der causa à inexecução parcial deste contrato que cause grave dano ao CONTRATANTE ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto deste contrato sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução deste contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução deste contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo à Administração Pública previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

13.2. Serão aplicadas ao CONTRATADO que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

a) Advertência, nos termos do art. 156, inciso I e §2º, da Lei nº 14.133/2021, quando o CONTRATADO der causa à inexecução parcial deste contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Impedimento de licitar e contratar, nos termos do art. 156, inciso III e §4º, da Lei nº 14.133/2021, quando praticadas as condutas descritas nas **alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 12.1** desta Cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, nos termos do art. 156, inciso III e §§ 5º e 6º, da Lei nº 14.133/2021, quando praticadas as condutas descritas nas **alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem 12.1** desta Cláusula, bem como nas **alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 12.1** desta Cláusula, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

d) Multa, calculada de acordo com a faixa de percentuais de multas prevista no Termo de Referência do pregão eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato;

13.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021).

13.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021).

13.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do CONTRATADO no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação enviada pelo CONTRATANTE (art. 157, da Lei nº 14.133/2021).

13.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do

pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia eventualmente prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021).

13.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente do CONTRATANTE.

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

13.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o CONTRATANTE;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei nº 14.133/2021).

13.11. A personalidade jurídica do CONTRATADO poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o CONTRATADO, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei nº 14.133/2021).

13.12. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161 da Lei nº 14.133/2021).

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

13.14. Os débitos do CONTRATADO para com o CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo CONTRATANTE, decorrentes deste contrato ou de outros contratos administrativos que o CONTRATADO possua com o CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26/2022.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. Este contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

14.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá o CONTRATANTE providenciar a readequação do cronograma fixado para este contrato.

14.3. Quando a não conclusão deste contrato, referida no item anterior, decorrer de culpa do CONTRATADO:

a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

b) poderá o CONTRATANTE optar pela extinção deste contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

14.4. Este contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para a continuidade da execução contratual ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

14.4.1. A extinção na hipótese do **subitem 14.4** desta Cláusula ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

14.4.2. Caso a notificação da não-continuidade deste contrato, na hipótese de que trata o **subitem 14.4** desta Cláusula, ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

14.5. Este contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.5.1. Na hipótese do **subitem 14.5** desta Cláusula, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021.

14.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura empresarial do CONTRATADO não ensejará a extinção deste contrato se não restringir a capacidade do CONTRATADO de concluir a execução do objeto deste contrato.

14.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.6. O termo de extinção deste contrato, sempre que possível, será precedido de:

a) balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

c) indenizações e multas.

14.7. A extinção deste contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput*, da Lei nº 14.133/2021).

14.8. Este contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função no procedimento licitatório ou atue na fiscalização ou na gestão deste contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação se enquadram na Ação JULGAMENTO DE CAUSAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA (N.D.: **339040.19**) e serão atendidas inicialmente pela(s) Nota(s) de Empenho nº(s) **(-numeração-)**.

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes, caso necessária, será indicada após aprovação da lei orçamentária respectiva e liberação dos créditos

correspondentes. Nessa hipótese, a autoridade competente do CONTRATANTE deverá, no início de cada exercício financeiro, atestar a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e declarar que a contratação permanece vantajosa para o CONTRATANTE.

15.3. É admitida a cessão de crédito decorrente deste contrato, de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SG/SEDGG/ME nº 53/2020.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e nas demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

17.2. O CONTRATADO é obrigado 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 deste contrato.

17.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da assessoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do termo aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133/2021).

17.4. Registros que não caracterizam alteração deste contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

18.1. As comunicações entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO deverão ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade.

18.2. São considerados meios de comunicação formal entre as partes contratantes:

- a) correspondência via postal com aviso de recebimento ou por telegrama;
- b) intimação ou notificação pessoal, provada com a assinatura do representante legal da parte ou de preposto por ela indicado;
- c) mensagem eletrônica (e-mail);
- d) mensagem via serviço de suporte técnico virtual eventualmente disponibilizado pelo CONTRATADO;
- e) qualquer outro meio de comunicação que assegure a certeza da ciência da parte interessada (art. 26, § 3º, da Lei nº 9.784/1999).

18.3. Para os fins previstos nesta cláusula, são obrigações do CONTRATADO:

- a) informar o endereço completo da sede do CONTRATADO, ou da filial encarregada da execução deste contrato;
- b) informar endereço eletrônico (e-mail) e número de telefone de contato;
- c) confirmar o recebimento das mensagens eletrônicas (e-mail) enviadas pelo CONTRATANTE, observando o prazo de confirmação expressamente indicado em cada mensagem;
- d) manter atualizados, durante o prazo de vigência deste contrato, o endereço do CONTRATADO, o endereço eletrônico e o número do telefone a serem utilizados para contatos e/ou comunicações entre as partes contratantes.

18.4. Na hipótese de descumprimento injustificado, pelo CONTRATADO, da obrigação de responder às mensagens eletrônicas (e-mail), será considerada presumida a cientificação do CONTRATADO a respeito do teor de cada mensagem, uma vez que o endereço eletrônico será indicado pelo próprio CONTRATADO.

18.5. A não observância, sem justificativa, por parte do CONTRATADO, das obrigações previstas nesta cláusula será considerada descumprimento contratual. Nessa hipótese, o CONTRATADO poderá ser penalizada com as sanções administrativas previstas neste contrato, assegurada a prévia e ampla defesa.

18.6. O CONTRATANTE informará ao CONTRATADO os nomes, endereços eletrônicos e telefones de contato dos setores administrativos e/ou dos agentes públicos do CONTRATANTE encarregados da fiscalização da execução deste contrato, caso essas informações não constem do instrumento convocatório da licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133/2021, bem como no sítio eletrônico oficial do CONTRATANTE na Internet, em cumprimento ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133/2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527/2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724/2012.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Natal/RN, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

E, por estarem de acordo, as partes assinam o presente instrumento por meio de certificado digital.

Natal-RN, **(-dia-)** de **(-mês-)** de 2024.

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
DIRETOR(A)-GERAL**

**(-NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DO CONTRATADO-)
Representante Legal
(-RAZÃO SOCIAL DO CONTRATADO-)**