



Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB

MINUTA - CPL**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO**
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 27/2021
(Processo SEI n.º 0004741-84.2021.6.15.8000)

CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL ATRAVÉS DA INTERNET, BASEADO EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM, COM RECURSOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO POR ROBÔ (CHATBOT) E POR ATENDENTE HUMANO

SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

Recebimento de propostas: a partir da data de publicação do aviso no D.O.U.

Abertura das propostas: 20/01/2022 às 14h00min

(Horário de Brasília/DF)

Endereço eletrônico: www.comprasgovernamentais.gov.br.

AVISOS

Recomendamos aos licitantes a leitura atenta às condições/exigências expressas neste edital e seus anexos, notadamente quanto ao credenciamento, objetivando uma perfeita participação no certame.

Todos os horários estabelecidos neste edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão, para todos os efeitos, o horário de Brasília, Distrito Federal, consoante disposto no art. 53 do Decreto n. 10.024, de 20/09/2019.

DÚVIDAS	
No horário de expediente do TRE/PB:	Das 12h00 às 19h00 (segunda à quinta-feira) De 07h00 às 14h00 (sexta-feira)
Telefones:	(83) 3512-1280 / 1281 / 1282
E-mail:	cpl@tre-pb.jus.br

PREÂMBULO

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA**, através do Pregoeiro designado pela Portaria n.º **77/2021**, publicada no BAE em 15/04/2021, torna público, para conhecimento dos interessados, que se encontra aberto processo licitatório, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO**, no **MODO DE DISPUTA "ABERTO"**, realizado por regime de execução indireta, com prestação parcelada, sob a forma de **SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS** para contratação eventual e futura do **SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL ATRAVÉS DA INTERNET, BASEADO EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM, COM RECURSOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO POR ROBÔ (CHATBOT) E POR ATENDENTE HUMANO**, mediante as condições estabelecidas neste edital e em seus anexos.

O presente certame será processado e julgado nos termos da Lei n.º 10.520, de 17/07/2002, regulamentada pelo Decreto n.º 3.555, de 08/08/2000 (alterado pelos Decretos nºs 3.693, de 20/12/2000, e 3.784, de 06/04/2001), do Decreto n.º 10.024, de 20/09/2019, do Decreto n.º 7.892, de 23/01/2013 (alterado pelos Decretos n.º 8.250, de 23/05/2014 e n.º 9.488, de 30/08/2018), da Lei Complementar n.º 123 de 14/12/2006 (alterada pela Lei Complementar n.º 147 de 07/08/2014), regulamentada pelo Decreto 8.538, de 06/10/2015, da Lei n.º 12.305, de 02/08/2010, regulamentada pelo Decreto n.º 7.404, de 23/12/2010, pela Instrução Normativa n.º 05 – MPDG, de 26/05/2017, pela Resolução CNJ nº. 270, de 11/12/2018, e, subsidiariamente, da Lei n.º 8.666, de 21/06/93.

A sessão pública será realizada mediante acesso ao sítio www.comprasnet.gov.br e operada pelo Pregoeiro, através do sistema **"PREGÃO ELETRÔNICO"**, no dia **20/01/2022, às 14h00min (horário de Brasília/DF)**, na sala da Comissão Permanente de Licitação, localizada no 3.º andar do edifício-sede deste Órgão, situado na Avenida Princesa Isabel, 201, Tambiá, João Pessoa/PB, CEP: 58.020-528.

Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização da sessão pública na data acima mencionada, o evento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

OBS.: Farão parte deste Registro de Preços, como órgãos participantes, os órgãos abaixo elencados, que ficarão responsáveis por suas respectivas contratações:

- **70019 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ;**
- **70021 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL; e**
- **70024 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA.**

1.0 – DO OBJETO

1.0 - A presente licitação tem por objeto o registro de preços para contratação eventual e futura do **SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL ATRAVÉS DA INTERNET, BASEADO EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM, COM RECURSOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO POR ROBÔ (CHATBOT) E POR ATENDENTE HUMANO**, de acordo com os quantitativos e as especificações mínimas, que constam do Anexo I e Anexo II e demais condições gerais deste edital.

2.0 – DOS ANEXOS

2.1 – Além deste edital, integram o presente instrumento as seguintes peças:

- 2.1.1 - o **Anexo I** – "Termos de Referência";
- 2.1.2 - o **Anexo II** – "Especificações e Quantitativos";
- 2.1.3 - o **Anexo III** – "Minuta da Ata de Registro de Preços (ARP)";
- 2.1.4 - o **Anexo IV** - "Minuta do Contrato"
- 2.1.5 - o **Anexo V** – "Modelo de declaração de cumprimento do disposto no art. 3.º da Resolução n.º 07 do CNJ";
- 2.1.6 - o **ANEXO VI** – "Modelo de Declaração de cumprimento ao disposto no artigo 4.º da Resolução n.º 156/2012 do CNJ";

3.0 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 - Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas especializadas no ramo, legalmente constituídas que:

3.1.1 - estejam devidamente CADASTRADAS no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de acordo com o art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019;

3.1.2 - encaminhem, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, indicada no preâmbulo deste Edital;

3.1.2.1 - a etapa de que trata o item 3.1.2 será encerrada com a abertura da sessão pública;

3.1.2.2 - as empresas licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Sicafe, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes do sistema;

3.1.2.3 - o envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item 3.1.2, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha;

3.1.2.4 - a empresa licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital;

3.1.2.5 - a falsidade da declaração de que trata o item anterior sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital.

- 3.1.2.6 - as empresas poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública;
- 3.1.2.7 - na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pela empresa, observado o disposto no item 3.1.2, não haverá ordem de classificação das propostas;
- 3.1.2.8 - os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances;
- 3.1.2.9 - os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, observado o prazo de, no mínimo, duas horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema;
- 3.1.3 - manifestem, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação do presente Edital, bem como que a proposta está em conformidade com o exigido no instrumento convocatório;
- 3.2 - As microempresas e as empresas de pequeno porte, que desejarem participar do certame com os benefícios da Lei Complementar n.º 123/2006, deverão manifestar sua intenção em campo próprio do sistema eletrônico;
- 3.3 - Não será admitida a participação de empresas:
- 3.3.1 - em processo de recuperação judicial ou extrajudicial ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação, salvo se apresentar a comprovação de que o plano de recuperação foi acolhido na esfera judicial, ou decisão judicial que a desobrigue da apresentação da certidão negativa, ou, ainda, comprove a capacidade econômico-financeira da empresa (conforme jurisprudência do STJ no Resp. n.º 1173735/RN.T4 e no AgRg na MC n.º 23499/RS.T2, do TCU no Acórdão n.º 8.271/2011 – 2.ª Câmara e da AGU no Parecer 4/2015/CPLC/DEPCONS/PGF/AGU, exarado no Processo n.º 00407.000226/2015-22);
- 3.3.2 - que estejam com o direito de licitar e contratar suspenso com o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (Acórdão TCU 842/2013 – Plenário) ou que tenham sido declaradas inidôneas (art. 87, IV da Lei n.º 8.666/93) ou impedidas (art. 7.º da Lei n.º 10.520/02), desde que não tenham logrado reabilitação;
- 3.3.3 - reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição (conforme jurisprudência do TCU, acórdão n.º 2.898/2012 – Plenário, a vedação à participação de consórcio nesta licitação prende-se ao fato de que esta não envolve questões de alta complexidade e de relevante vulto, em que as empresas, isoladamente, não tenham condições de suprir os requisitos de habilitação do edital);
- 3.3.4 - estrangeiras que não funcionem no país;
- 3.3.5 - cooperativas.

4.0 – DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

- 4.1 - As empresas interessadas em participar do certame deverão providenciar, previamente, o CREDENCIAMENTO no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores (SICAF), que também será requisito obrigatório para fins de habilitação:
- 4.1.1 - o credenciamento no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil;
- 4.1.2 - o credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade da licitante ou de seu representante legal e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica;
- 4.1.3 - 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.
- 4.1.4 - É de responsabilidade do cadastrado 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.
- 4.1.4.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 4.2 - A licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo, ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

5.0 – DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 5.1 - A proposta, a ser encaminhada **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, até as **14h00min do dia 20 de janeiro de 2022** (horário de Brasília), deverá conter:
- 5.1.1 - a **especificação do serviço** no campo “**Descrição Detalhada Do Objeto Ofertado**”, **marca e modelo (quando houver)**, em conformidade com o Anexo I – “Termo de Referência” e nos termos do **Anexo II** – “Especificações e Quantitativos”;
- 5.1.2 - o **fabricante**, a **marca** e o **modelo (quando houver)** do item cotado, os quais deverão estar impressos na embalagem e/ou corpo do produto, conforme o caso.
- 5.1.3 - o **VALOR TOTAL POR GRUPO, limitado a 2 (dois) dígitos após a vírgula**, no qual se presumem inclusos todos os custos que incorram ou venham a incorrer sobre o objeto licitado, inclusive, impostos, taxas, fretes, encargos sociais, fiscais e trabalhistas, observando o **preço máximo admitido por ITEM**, estabelecido no item **7.26** deste edital;
- 5.1.3.1 - caso o valor total e/ou os valores unitários decorrentes do preço total proposto contenham mais de duas casas após a vírgula, **as casas decimais excedentes serão desconsideradas pelo pregoeiro, ainda que seja reduzido o preço total do Item**, sendo esta alteração considerada uma negociação para fins do disposto no item **7.29** deste edital.
- 5.1.4 - **não serão aceitas propostas para o Grupo em que não haja oferta de preço para qualquer de seus itens constituintes; ou seja, é necessária a cotação de preços para todos os itens do respectivo Grupo;**
- 5.1.5 - em razão do descritivo do Sistema *Comprasnet*, caso o item não possua o mesmo nível de detalhamento do objeto do certame, as propostas deverão atender às especificações técnicas dispostas no descritivo constante do Termo de Referência - Anexo I do edital;
- 5.1.6 – No momento de credenciamento da proposta no Sistema Comprasnet, a licitante deverá encaminhar a proposta, contendo os custos decorrentes da execução contratual, e ainda:**

5.1.6.1 A proposta para fornecimento da solução deve ser fornecida conforme o modelo contido no Termo de Referência - Anexo 01 do edital - Item 7.2 - Modelo da Proposta de Preços;

5.1.6.2 - Para efeito de aceitabilidade da proposta, deverão ser apresentados catálogos, fichas técnicas e/ou folders dos itens dos serviços/produtos a serem fornecidos;

5.1.6.3 - A comprovação de cumprimento de todos os requisitos previstos no Termo de Referência - Anexo 01 do edital, o proponente deve apresentar a declaração de atendimento de requisitos (conforme Termo de Referência - Anexo 01 do edital, Item 7.3 - Modelo - Declaração de Atendimento de Requisitos), onde estarão relacionados numa coluna os requisitos presentes no Termo de Referência e noutra coluna a comprovação do atendimento do requisito;

5.1.6.4 - Para comprovação dos requisitos, serão aceitos documentos oficiais dos fornecedores da SOLUÇÃO que apresentem as características do produto/serviço, informações presentes nos sítios na Internet do fornecedor/fabricante/desenvolvedor e, na falta destes, declaração do proponente.

5.1.6.5 - deverá seguir o modelo Para aceitabilidade da proposta, deverão ser apresentados catálogos, fichas técnicas e/ou folders dos itens de materiais licitados, para comprovação do atendimento à todas as especificações técnicas constantes no edital e no Portal de Compras.

5.1.6.6 - declaração, sob as penas da lei, que tem ciência da natureza e da ilegalidade do chamado "registro de oportunidade", conforme disposto na Lei 8.666/1993 art. 3º, caput.

5.2 - Ainda no momento de elaboração e envio da proposta o licitante deverá declarar virtualmente, em campo próprio disponibilizado no sistema eletrônico:

5.2.1 - o pleno conhecimento e cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital;

5.2.2 - a inexistência de fato impeditivo de sua habilitação, bem como a ciência da obrigatoriedade de noticiar ocorrências posteriores;

5.2.3 - a não infringência à proibição do art. 7.º, XXXIII, da Constituição (art. 27, V, da Lei n.º 8.666/93);

5.2.4 - que elaborou a proposta de forma independente;

5.2.5 - **se for o caso**, o atendimento aos requisitos estabelecidos no Art. 3.º da Lei Complementar n.º 123/2006, bem como a aptidão para usufruir o tratamento diferenciado estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar;

5.3 - O prazo de validade da proposta é de **60 (sessenta) dias**, contado da data da abertura da sessão pública;

5.3.1 - caso a adjudicação não possa ocorrer dentro do período de validade da proposta, por motivo de força maior, o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba poderá solicitar a prorrogação geral da validade por, no máximo, igual período.

5.4 - Não serão permitidas ofertas parciais, em relação ao quantitativo total estimado fixado para o item.

5.5 - O fornecimento será efetuado de acordo com a necessidade do órgão, nos prazos consignados no Termo de Referência, Anexo 01 do edital;

5.6 – Do local onde os itens deverão ser prestados e/ou instalados, se for o caso:

5.6.1 - Sede do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba

Av. Princesa Isabel, 201 - Centro

João Pessoa/PB - CEP: 58020-528

Telefone: (83) 3512-1200 / Fax: (83) 3512-1448

5.6.2 - Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná

Rua João Parolin, 224 - Prado Velho

Curitiba/PR - CEP: 80.220-902

Telefone: [\(41\) 3330-8500](tel:(41)3330-8500)

5.6.3 - Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul

Rua Duque de Caxias, 350 - Centro

Porto Alegre/RS - CEP: 90010-280

Fone: +55 (51) 3294-9000

5.6.4 - Sede do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia

Av. Presidente Dutra, nº 1889 - Baixa da União

Porto Velho/RO - CEP: 76.805-859

Telefone: (69) 3211-2000 / Fax: (69) 3224-6378

5.7 - Quaisquer tributos, despesas e custos diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão tidos como inclusos nos preços, e não serão admitidos como pleitos de acréscimos, a qualquer título.

5.8 - O encaminhamento da proposta de preços pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital e seus anexos. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e lances.

5.9 - Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências deste edital e seus anexos, sejam omissas, apresentem irregularidades, alternativas ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

5.10 - A licitante apresentará preço global, nele inclusas as despesas diretas e indiretas, tais como: mão de obra, transporte, alimentação, impostos, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários e comerciais, e taxas que se façam indispensáveis à perfeita execução dos serviços.

5.11 - As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

6.0 – DA HABILITAÇÃO

6.1 - A habilitação do licitante será verificada mediante:

a) consulta **"on line"** ao **SICAF**, constatando-se a sua regularidade perante a Fazenda Nacional (Certidão de Regularidade de Tributos Federais), Fazenda Municipal (Certidão de Regularidade), Seguridade Social (Certidão de Regularidade - CND) e Fundo de Garantia por

Tempo de Serviço – FGTS (Certidão de Regularidade – CRF);

b) apresentação de prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa válida (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1.º de maio de 1943, podendo-se fazer consulta **"on line"** ao sítio do **TST**;

c) apresentação da certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante, a menos de **90 (noventa) dias** da data prevista para abertura da licitação;

d) apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou de forma satisfatória o serviço de fornecimento de solução de comunicação multicanal através da internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano, com características pertinentes e compatíveis com as descritas no Termo de Referência, Anexo 01 do edital.

d.1) os atestados de capacidade deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

e) apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, apresentados na forma da lei, comprovando índices de Liquidez Geral –LG, Liquidez Corrente –LC, e Solvência Geral –SG superiores a 1 (um);

e.1) Somente será necessária a apresentação da documentação prevista no item "e", nas hipóteses de impossibilidade de verificação automática via SICAF, dos índices de Liquidez Geral –LG, Liquidez Corrente –LC, e Solvência Geral –SG superiores a 1 (um), de empresas com menos de um ano de exercício social ou ainda, de empresas com mais de um exercício, que não apresentarem valores no grupo EXIGÍVEL;

e.2) - As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral –LG, Liquidez Corrente –LC, e Solvência Geral –SG, deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item/grupo pertinente;

f) declaração de cumprimento do disposto no **art. 3.º da Resolução do CNJ n.º 07, de 18 de outubro de 2005**, com a redação dada pela Resolução n.º 09/2005¹, e conforme o entendimento daquele Conselho exposto na alínea "a" do Enunciado Administrativo nº 01², podendo ser utilizado o modelo em anexo;

g) - declaração de cumprimento ao disposto no **artigo 4.º da Resolução do CNJ n.º 156 de 08 de agosto de 2012**, podendo ser utilizado o modelo em anexo;

6.1.1 - caso a licitante pretenda fornecer o objeto desta licitação por intermédio de outro estabelecimento da empresa (matriz/filial) deverá apresentar, desde logo, o CNPJ para consulta **"on line"** ao **SICAF**.

6.1.2 - após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com a proposta, os documentos de habilitação exigidos no edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

6.1.3 - Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Sicafe, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes do sistema.

6.1.4 - sendo verificado que algum dos documentos exigidos encontra-se vencido ou não conste no **SICAF**, será admitida a sua apresentação, no prazo estipulado no item 6.1.2.

6.1.5 - a proposta de preços final e os documentos de habilitação, constantes dos arquivos e registros digitais no Sistema Comprasnet, serão válidos para todos os efeitos legais, inclusive para comprovação e prestação de contas, em conformidade com o art. 8º, §1º do Decreto 10.024/2019.

6.1.5.1 - todos os documentos enviados ficarão à disposição dos demais licitantes no Sistema Comprasnet para que, desejando analisá-los, possam acessar diretamente pelo sistema.

6.1.6 - será admitida a comprovação de regularidade jurídica e fiscal através da Internet, por meio de consulta **"on-line"** efetuada pelo pregoeiro e/ou equipe de apoio.

6.2 - Os documentos relativos à comprovação da regularidade fiscal e trabalhista deverão estar válidos na data de abertura das propostas, ressalvado o disposto no item 7.39.

6.3 - As Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte, por ocasião da participação neste pregão, deverão apresentar toda a documentação exigida neste capítulo para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

¹É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargo de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação.

²As vedações constantes dos arts. 2.º e 3.º da Resolução n.º 07, de 18 de outubro de 2005, abrangem o parentesco natural ou civil, na linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive, e o parentesco por afinidade, na linha reta ou colateral, alcançando ainda o parente colateral de terceiro grau, do cônjuge ou companheiro dos membros e juízes vinculados ao Tribunal.

7.0 – DA SESSÃO DO PREGÃO

7.1 - A partir do horário previsto no preâmbulo deste edital, terá início a sessão pública do pregão, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das mesmas, verificando a compatibilidade do preço cotado e a conformidade da descrição dos bens ofertados com as exigências do edital e seus anexos, sob pena de desclassificação.

7.1.1 Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

7.1.2 - A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.1.3 - A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.2 - Após a apresentação das propostas, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

7.3 - O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

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

7.5 - Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase de lances, quando então os licitantes poderão encaminhá-los, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.6 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para a abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital.

7.7 - Os lances serão ofertados pelo **VALOR TOTAL POR GRUPO;**

7.8 - O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.9 - O intervalo mínimo de diferença de valores 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).

7.10 - O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

7.11 - Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.12 - A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.13 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.14 - Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

7.15 - Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

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

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

7.18 - Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade dos licitantes, não lhes cabendo pleitear qualquer alteração.

7.19 - Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir lance cujo valor for considerado inexequível.

7.20 - Cabe aos licitantes acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsáveis pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

7.21 - 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.

7.22 - 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.

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

7.24 - A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

7.24.1 - Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

7.24.1.1 - prestados por empresas brasileiras;

7.24.1.2 - prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.24.1.3 - prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.25 - Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.26 - Considera-se **preço excessivo**, para fins de desclassificação, aquele que superar o menor valor pesquisado pelo TRE/PB, constante da tabela a seguir:

GRUPO G1

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE POR ÓRGÃO	QUANTIDADE TOTAL A REGISTRAR	UND.	CATSER	EXPECTATIVA DE CONSUMO	VALOR UNITÁRIO DO ITEM (R\$)	VALOR TOTAL DO ITEM (R\$)
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal. Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 12 - 70019 - TRE/PR: 12 - 70021 - TRE/RS: 12 - 70024 - TRE/RO: 12	48	MÊS	26387	48	600,00	28.800,00
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas . Demais especificações conforme Termo de	- 70009 - TRE/PB: 2.000 - 70019 - TRE/PR: 2.500 - 70021 - TRE/RS:	8.100	ATIVAÇÃO MENSAL	24333	5.120	60,77	492.237,00

	Referência, ANEXO I do edital.	2.800 - 70024 - TRE/RO: 800						
03	Serviço de Implantação e configuração. Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 01 - 70019 - TRE/PR: 01 - 70021 - TRE/RS: 01 - 70024 - TRE/RO: 01	04	UNIDADE	26972	04	6.000,00	24.000,00
04	Serviço de treinamento Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 01 - 70019 - TRE/PR: 01 - 70021 - TRE/RS: 01 - 70024 - TRE/RO: 01	04	UNIDADE	19321	04	4.000,00	16.000,00
05	Serviço de integração e desenvolvimento Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 528 - 70019 - TRE/PR: 528 - 70021 - TRE/RS: 528 - 70024 - TRE/RO: 264	1.848	HORA	25992	00	170,00	314.160,00
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 624.000 - 70019 - TRE/PR: 600.000 - 70021 - TRE/RS: 624.000 - 70024 - TRE/RO: 312.000	2.160.000	UNIDADE	26387	00	0,54	1.166.400,00
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes) Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 100 - 70019 - TRE/PR: 20 - 70021 - TRE/RS: 100 - 70024 - TRE/RO: 50	270	PACOTE COM 5	18112	00	75,00	20.250,00
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens) Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 1.200 - 70019 - TRE/PR: 200 - 70021 - TRE/RS: 1.200 - 70024 - TRE/RO: 600	3.200	PACOTE COM 1.000	26387	00	10,00	32.000,00
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens) Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70009 - TRE/PB: 1.200 - 70019 - TRE/PR: 700 - 70021 - TRE/RS: 1.200 - 70024 - TRE/RO: 600	3.700	PACOTE COM 1.000	26352	00	40,00	148.000,00
10	Pacote adicional de mensagens ativas	- 70009 - TRE/PB:	5.000	PACOTE COM	26387	00	19,00	95.000,00

Whatsapp (1000 mensagens)	1.200		1.000				
Demais especificações conforme Termo de Referência, ANEXO I do edital.	- 70019 - TRE/PR: 2.000						
	- 70021 - TRE/RS: 1.200						
	- 70024 - TRE/RO: 600						
VALOR TOTAL DO GRUPO G1							2.336.847,00

7.26.1 - Considera-se preço manifestamente inexequível, para fins de desclassificação, aquele que o licitante não comprove a sua viabilidade, quando contestada.

7.26.1.1 - Considerando os termos da Súmula TCU n.º 262/2010 e Resolução n.º 114/2010/CNJ, será oportunizado ao licitante que apresentar proposta com valores inferiores, de acordo com o disposto no item 7.26.1 deste edital, de demonstrar a exequibilidade da sua proposta;

7.27 - Caso a proposta mais bem classificada não tenha sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior a melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, sob pena de preclusão, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada originalmente em primeiro lugar, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto do respectivo ITEM do pregão;

b) caso a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no caput deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no limite estabelecido no caput deste subitem, o sistema fará um sorteio eletrônico entre tais licitantes, definindo e convocando automaticamente a vencedora para a oferta final do desempate;

d) havendo êxito neste procedimento, o sistema disponibilizará a nova classificação dos licitantes para fins de aceitação; não havendo êxito ou não existindo microempresas e empresas de pequeno porte participantes, prevalecerá a classificação inicial.

7.28 - na hipótese em que nenhum dos licitantes exerça o direito de preferência previsto no item 7.27, prevalecerá o resultado inicialmente apurado após a fase de lances.

7.29 - Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

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

7.31 - O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (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.

7.31.1 - O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, **via e-mail ou chat**, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

7.32 - No caso de inabilitação do proponente que tiver apresentado a melhor oferta, serão analisados os documentos habilitatórios do licitante com a proposta classificada em segundo lugar, observados os critérios estabelecidos na Lei Complementar nº 123/2006, e assim sucessivamente, até que um licitante atenda às condições fixadas neste edital.

7.33 - Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

7.34 - Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

7.34.1 - A apresentação de novas propostas na forma do item **7.34** não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

7.35 - Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

7.36 - Sendo aceitável a proposta de menor valor, o pregoeiro efetuará consulta "on-line" ao SICAF, para comprovar a regularidade do licitante, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.

7.37 - É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, caso o(s) documento(s) se encontre(m) vencido(s) ou não conste(m) no SICAF, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

7.38 - O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019. Para casos de microempresas ou empresas de pequeno porte, o prazo será aquele disposto no item **7.39**.

7.39 - Na forma do artigo 43, § 1.º, da Lei Complementar n.º 123/2006, alterada pela Lei Complementar n.º 147/2014, as microempresas e empresas de pequeno porte que apresentarem alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal**, terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

7.40 - A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará a inabilitação das microempresas e empresas de pequeno porte, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

7.41 - Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

7.42 - Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.

7.43 - Ocorrendo a situação a que se refere o item anterior, o pregoeiro negociará, pelo sistema eletrônico, diretamente com o licitante, objetivando a obtenção de melhor preço, conforme item 7.29.

7.44 - Constatado o atendimento das exigências habilitatórias fixadas neste edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame, caso não haja interposição de recursos, encaminhando-se, em seguida, os autos à autoridade competente para homologação.

7.45 - Da sessão pública será lavrada ata circunstanciada, que mencionará todos os licitantes, a classificação dos lances, bem como as ocorrências que interessarem ao julgamento desta licitação.

7.46 - As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

7.47 - A proposta de preços final e os documentos de habilitação, constantes dos arquivos e registros digitais no Sistema Comprasnet, serão válidos para todos os efeitos legais, inclusive para comprovação e prestação de contas, em conformidade com o art. 8º, §1º do Decreto 10.024/2019.

7.47.1 - Somente mediante autorização expressa do Pregoeiro, em caso de indisponibilidade do Sistema Comprasnet, será aceito o envio de documentação através do e-mail cpl@tre-pb.jus.br;

7.47.2 - 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. Caso sejam solicitados, os originais ou cópias autenticadas deverão ser enviados no prazo de até 10 dias, para o seguinte endereço:

Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
Comissão Permanente de Licitação
Avenida Princesa Isabel, 201 – Tambiá
João Pessoa/PB – CEP: 58.020-528

8.0 – DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

8.1 - A solicitação de esclarecimento a respeito de condições do edital deverá ser efetuada pelas empresas interessadas em participar do certame, até o **3º (terceiro) dia útil** que anteceder a data fixada para a abertura da sessão pública, **exclusivamente**, por meio eletrônico, via Internet.

8.1.1 - As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

8.2 - Até **3 (três) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o presente instrumento convocatório, **exclusivamente**, por meio eletrônico, via Internet.

8.3 - O endereço eletrônico para pedidos de esclarecimento, bem como para impugnações ao edital é: cpl@tre-pb.jus.br.

8.4 - A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação ou responder o pedido de esclarecimento formulado, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, podendo, quando for o caso, solicitar auxílio do setor responsável pela elaboração do Termo de Referência ou da Assessoria Jurídica do TRE/PB.

8.4.1 - A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

8.5 - Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

8.6 - Modificações no edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes.

8.7 - As impugnações e os pedidos de esclarecimento, bem como as respectivas respostas, serão divulgados no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, no link: Comprasnet SIASG / Gestor Público / Consultas / Compras Governamentais / Pregões / Agendados – Código UASG do TRE/PB: 070009. O fornecedor poderá visualizar também no Portal Transparência deste Tribunal, no sítio www.tre-pb.jus.br, no link: "transparencia / gestao-de-contratacoes".

8.8 - Decairá do direito de impugnar, perante o TRE/PB, os termos do edital, aquele que os aceitando sem objeção, venha apontar, depois do julgamento, falhas ou irregularidades o viciariam, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

9.0 – DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

9.1 - Esta licitação é do tipo **menor preço**, em estrita observância do disposto no art. 7.º do Decreto n.º 10.024/2019.

9.2 - Serão desclassificadas as propostas que não atendam as exigências e condições deste edital.

9.3 - Será considerada mais vantajosa para a Administração e, conseqüentemente, classificada em primeiro lugar, a proposta que, satisfazendo a todas as exigências e condições deste edital, apresente o **MENOR VALOR TOTAL POR GRUPO**.

10.0 – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

10.1 - Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, de forma **imediate e motivada**, em campo próprio do sistema, manifestar a intenção de recorrer, quando, aceita a intenção pelo pregoeiro, lhe será concedido o prazo de **3 (três) dias** para apresentar as razões de recurso, também em campo próprio do sistema, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente.

10.2 - A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

10.2.1 - Para possibilitar o exercício da manifestação da intenção de recorrer, o pregoeiro manterá a respectiva tela aberta aos licitantes pelo período mínimo de 30 (trinta) minutos, a contar da habilitação do último GRUPO.

10.3 - Os recursos deverão ser dirigidos ao Presidente do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, por intermédio do pregoeiro, o qual poderá reconsiderar sua decisão em **5 (cinco) dias úteis** ou, nesse período, encaminhá-los ao Presidente, devidamente informados, para apreciação e decisão, no mesmo prazo.

10.4 - Os recursos **imotivados** ou em desacordo com as condições estabelecidas neste edital não serão aceitos.

10.5 - O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

11.0 – DO REGISTRO DE PREÇOS

11.1 - O Sistema de Registro de Preços (SRP) é um conjunto de procedimentos para registro formal de preços relativos à prestação de serviços e/ou aquisição de bens, para contratações eventuais e futuras da Administração Pública.

11.2 - A Ata de Registro de Preços (ARP) (ANEXO III) é um documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, em que se registram os preços, fornecedores, órgãos participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas neste instrumento convocatório e nas respectivas propostas aduzidas.

11.3 - Órgão Gerenciador é todo órgão ou entidade da Administração Pública Federal responsável pela condução do conjunto de procedimentos do presente certame licitatório para registro de preços, bem como pelo gerenciamento da futura Ata de Registro de Preços dele decorrente.

11.4 - Órgão Participante é todo órgão ou entidade da Administração Pública que participa dos procedimentos iniciais do Sistema de Registro de Preços e integra a futura Ata de Registro de Preços.

11.4.1 - São Órgãos Participantes do presente pregão:

- 70019 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ;

- 70021 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL; e

- 70024 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA.

11.5 - Órgão Não Participante é todo órgão ou entidade da Administração Pública que, não tendo participado dos procedimentos iniciais do procedimento licitatório, atendidos os requisitos do Decreto n.º 7.892/2013, venha a fazer adesão à futura Ata de Registro de Preços.

11.6 - O Órgão Gerenciador do presente SRP será o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, através da Seção de Compras da Coordenadoria de Material.

11.6.1 - O Órgão Gerenciador designará, dentre os servidores da(s) unidade(s) requisitante(s), gestor(es) de compras que será(ão) responsável(is) pelos pedidos do(s) item(ns) registrado(s).

11.7 - A quantidade descrita no Anexo II é a estimativa máxima para fornecimento em 12 (doze) meses, e em conformidade com a legislação em vigor; o TRE/PB e órgãos participantes não estão obrigados a adquirir a quantidade total estimada, possibilitando a aquisição integral ou parcial no decurso do prazo vigente.

11.8 - O presente Registro de Preços terá validade de **12 (doze) meses**, a contar da data de assinatura da respectiva ARP.

11.9 - A existência de Registro de Preços não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de procedimento específico para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

11.10 - Homologado o resultado da licitação, a Seção de Compras da Coordenadoria de Material, respeitada a ordem de classificação e a quantidade de fornecedores a serem registrados, convocará os interessados para assinatura da ARP, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, a qual se constitui em compromisso formal de fornecimento nas condições estabelecidas, observados os requisitos de publicidade e economicidade.

11.11 - A contratação junto ao fornecedor registrado, após informação emitida pela Seção de Compras do TRE/PB, será formalizada, por intermédio de instrumento contratual, ou outro similar, no que couber.

11.12 - Caso o fornecedor registrado não atenda à convocação, nos termos referidos no item **11.10**, é facultado à Administração, dentro do prazo e condições estabelecidas, convocar remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nos termos de sua proposta, ou revogar o ITEM respectivo, ou a licitação;

11.13 - Desde que devidamente justificada a vantagem, a ata de registro de preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública federal que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador.

11.13.1 - Os órgãos e entidades que não houverem participado do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, consultarão o órgão gerenciador da ata para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

11.13.2 - Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

11.13.3 - As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a **cinquenta por cento** dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

11.13.4 - O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao **dobro do quantitativo** de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e eventuais órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

11.13.5 - Após a autorização do Órgão Gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até **noventa dias**, observado o prazo de vigência da ata.

11.13.6 - Compete ao Órgão Não Participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

11.13.7 - É facultada aos órgãos ou entidades municipais, distritais ou estaduais a adesão à Ata de Registro de Preços da Administração Pública Federal.

12.0 – DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E DA NOTA DE EMPENHO

12.1 - Após a homologação da licitação, o registro de preços observará, entre outras, as seguintes condições:

12.1.1 - serão registrados na ata de registro de preços os preços e quantitativos do licitante mais bem classificado durante a fase competitiva;

12.1.2 - será incluído, na respectiva ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor, na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

12.1.3 - o preço registrado com indicação dos fornecedores será divulgado no Portal de Compras do Governo Federal e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços;

12.1.4 - a ordem de classificação dos licitantes registrados na ata deverá ser respeitada nas contratações;

12.1.5 - o registro a que se refere o item 12.1.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva no caso de impossibilidade de atendimento pelo primeiro colocado da ata, nas hipóteses previstas nos arts. 20 e 21 do Decreto n.º 7.892/2013;

12.1.6 - se houver mais de um licitante na situação de que trata o item 12.1.2, serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva;

12.1.7 - a habilitação dos fornecedores que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 12.1.2 será efetuada, na hipótese prevista no parágrafo único do art. 13 do Decreto nº 7.892/2013 e quando houver necessidade de contratação de fornecedor remanescente, nas hipóteses previstas nos arts. 20 e 21 do Decreto n.º 7.892/2013;

12.1.8 - o anexo que trata o item 12.1.2 consiste na ata de realização da sessão pública deste pregão, que conterá a informação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame.

12.1.9 - até a completa adequação do Portal de Compras do Governo Federal para atendimento ao disposto nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.6, a ata registrará os licitantes vencedores, quantitativos e respectivos preços.

12.2 - Homologado o julgamento, o(s) licitante(s) vencedor(es) será(ão) convocado(s) para assinar a Ata de Registro de Preços, devendo fazê-lo no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento da convocação, salvo motivo justificado e devidamente aceito pela Administração, podendo solicitar a prorrogação do prazo, uma única vez, e por igual período.

12.3 - O prazo de validade da ata de registro de preços não será superior a doze meses, incluídas eventuais prorrogações, conforme o inciso III do § 3.º do art. 15 da Lei n.º 8.666, de 1993.

12.3.1 - É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1.º do art. 65 da Lei n.º 8.666, de 1993.

12.3.2 - A vigência dos contratos decorrentes deste Sistema de Registro de Preços se extingue com o recebimento definitivo do objeto, observado o disposto no art. 57 da Lei n.º 8.666, de 1993.

12.3.3 - Os contratos decorrentes deste Sistema de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o disposto no art. 65 da Lei n.º 8.666, de 1993.

12.3.4 - O contrato decorrente deste Sistema de Registro de Preços será assinado no prazo de validade da ARP.

12.4 - Quando o fornecedor não apresentar situação regular no ato da emissão da Nota de Empenho, ou recusar-se a retirar a mesma, injustificadamente, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

12.5 - Decorridos **60 (sessenta) dias** da data de abertura das propostas no certame licitatório, sem que haja convocação por parte deste Regional para assinatura da ARP, fica(m) o(s) licitante(s) liberado(s) dos compromissos assumidos, salvo na hipótese do item **5.3.1**.

13.0 – DO CONTRATO

13.1 – Assinada a Ata de Registro de Preços, o licitante vencedor será convocado para assinar o Contrato, devendo fazê-lo no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da convocação, salvo motivo justificado e devidamente aceito pela Administração, podendo solicitar a prorrogação do prazo, uma única vez, e por igual período, conforme art. 64, §1º, da Lei n.º 8.666/93, sob pena das sanções legais previstas neste edital.

13.1.1 – Se o vencedor não apresentar situação regular no ato de assinatura do contrato ou se recusar a assiná-lo, injustificadamente, a ele serão aplicadas às sanções cabíveis e será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, podendo ainda haver negociação direta para obtenção de melhor preço;

13.2 – O Contrato observará a minuta que constitui o Anexo IV do presente edital e terá suas cláusulas e condições reguladas pela Lei n.º 10.520/2002, regulamentada pelo **Decreto 10.024/2019**, bem como pela Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, no que couber, e ainda pela Lei n.º 8.078/90.

13.2.1 – Farão parte integrante do contrato todos os elementos apresentados pelo licitante vencedor que tenham servido de base para o julgamento deste pregão, bem como as condições estabelecidas neste edital, independentemente de transcrição.

13.3 – Para efeito do disposto nos incisos III, IV e XI do caput do art. 4.º da IN RFB n.º 1.234/2012, o licitante vencedor deverá, no ato da assinatura do contrato, apresentar à Administração, declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV da citada Instrução Normativa, conforme o caso, em 2 (duas) vias, assinada pelo seu representante legal.

13.3.1 – A Administração anexará a 1ª (primeira) via da declaração de que trata o item 12.3 ao processo ou à documentação que deu origem ao pagamento, para fins de comprovação à Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), devendo a 2ª (segunda) via ser devolvida ao interessado como recibo.

13.3.2 – No caso de pagamento decorrente de contratos de prestação de serviços continuados, a declaração a que se refere o item 12.3 deverá ser anexada ao processo ou à documentação que deu origem ao 1º (primeiro) pagamento do contrato, sem prejuízo de o declarante informar, imediatamente, à Administração, qualquer alteração na situação declarada nos Anexos de que trata o item 13.3.

13.3.3 – A declaração de que trata o item 13.3 poderá ser apresentada por meio eletrônico, com a utilização de certificação digital disponibilizada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICPBrasil), desde que no documento eletrônico arquivado pela fonte pagadora conste a assinatura digital do representante legal e respectiva data da assinatura.

14.0 – DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE VENCEDOR

14.1 - O(s) licitante(s) vencedor(es) ficará(ão) obrigado(s) a:

14.1.1 - enviar documento no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado a partir da adjudicação do objeto do certame, mediante correspondência eletrônica para cpl@tre-pb.jus.br, o qual deve conter:

14.1.1.1 - os dados bancários da licitante: banco, agência e número da conta-corrente;

14.1.1.2 - os dados da pessoa indicada para assinar a Ata de Registro de Preços (nome constante do registro civil e/ou o nome social, quando houver), cargo ou função, número da identidade, número do CPF/MF, endereço, telefone e e-mail);

14.1.2 - prestar o serviço objeto deste pregão de acordo com os Termos de Referência, Anexo I do edital do Pregão Eletrônico n.º 27/2021;

14.1.3 - manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE/PB que tomar conhecimento em razão da execução do presente contrato, devendo orientar seus funcionários nesse sentido;

14.1.4 - oferecer garantia, substituir, reparar o(s) serviço(s) com avarias ou defeitos, garantido o contraditório e a ampla defesa;

14.1.5 - indenizar qualquer dano ou prejuízo causado ao TRE/PB, ainda que involuntariamente, por ação ou omissão no desempenho de suas tarefas.

14.1.6 - Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente licitação, salvo mediante prévia autorização do TRE/PB.

14.1.7 - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, ou quaisquer outros, ainda que não previstos no contrato, resultante da execução do objeto desse certame;

14.1.8 - Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas a fim de que o(s) bem(ns) seja(m) entregue(s) nas dependências da CONTRATANTE.

14.1.9 - Emitir nota fiscal com o mesmo número de CNPJ do estabelecimento (matriz ou filial) que cadastrou a proposta no sítio www.comprasnet.gov.br.

14.1.10 - Manter-se, durante toda a vigência da ARP, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas na fase habilitatória desse processo licitatório.

15.0 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 - A Administração poderá aplicar ao licitante as penalidades previstas no artigo 49, do Decreto n.º 10.024/2019, sem prejuízo da aplicação dos artigos 20 e 21 do Decreto n.º 7.892/2013. A Administração poderá, ainda, a seu critério, utilizar-se subsidiariamente das sanções previstas na Lei n.º 8.666/93, no que couber.

15.2 - Com fundamento no artigo 49, do Decreto n.º 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa compensatória de até 30% (trinta por cento), sobre o valor total da contratação, garantido o direito à ampla defesa, a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

15.2.1 - não assinar a ata de registro de preços ou o contrato;

15.2.2 - não entregar a documentação exigida no edital;

15.2.3 - apresentar documentação falsa;

15.2.4 - não manter a proposta;

15.2.5 - comportar-se de modo inidôneo;

15.2.6 - declarar informações falsas; e

15.2.7 - cometer fraude fiscal.

15.3 - Para os fins do item 15.2.5, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n.º 8.666/93.

15.4 - As sanções descritas no item 15.2 também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela Administração Pública.

15.5 - As penalidades estabelecidas nestas cláusulas deverão ser registradas no SICAF;

15.6 - As penalidades descritas nesta cláusula não excluem a possibilidade da Administração cobrar do licitante indenização por eventuais perdas e danos;

15.7 - Caso seja constatada a irregularidade fiscal durante a vigência da ARP, a Administração notificará o licitante para providenciar a regularização no prazo de 30 (trinta) dias. Persistindo a irregularidade serão adotadas providências no sentido de rescindir a avença.

16.0 – DA DOTAÇÃO

16.1 - A despesa decorrente da prestação objeto deste Pregão correrá à conta dos recursos específicos consignados na Proposta Orçamentária 2022, Natureza da despesa 33.90.39.79.0039 - SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO, TÉCNICO E OPERACIONAL.

17.0 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 - Após a declaração do(s) vencedor(es) da licitação, não havendo manifestação dos licitantes quanto à intenção de interposição de recurso, o pregoeiro adjudicará o objeto licitado, que, posteriormente, será submetido à homologação pelo Ordenador de Despesas (Secretário de Administração e Orçamento);

17.1.1 - no caso de interposição de recurso(s), após proferida a decisão quanto ao(s) mesmo(s), a autoridade incumbida da decisão adjudicará o objeto licitado;

17.2 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento. Os referidos prazos só se iniciam e se vencem em dia de expediente no TRE/PB. Serão considerados os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

17.3 - O pregoeiro poderá, em qualquer fase da sessão pública deste Pregão Eletrônico, em casos excepcionais e devidamente fundamentados, suspender os trabalhos, ocasião em que efetuará o registro dessa suspensão.

17.4 - O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

17.4.1 - Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item 16.4, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

17.5 - A licitante obriga-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

17.6 - A Administração poderá revogar a licitação somente em razão do interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação, e deverá anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, por meio de ato escrito e fundamentado, nos termos do artigo 50 do Decreto n.º 10.024/2019;

17.7 - A anulação do procedimento deste edital, por motivo de ilegalidade, induzirá a da contratação, o que não obrigará o TRE/PB a indenizar a licitante vencedora, ressalvado o disposto no item 17.9.

17.8 - A declaração de nulidade da contratação, originada por este edital, opera retroativamente, impedindo os efeitos jurídicos que ele, ordinariamente, deveria produzir, além de desconstituir os que porventura já tenha produzido.

17.9 - A nulidade não exonera o TRE/PB do dever de indenizar a licitante vencedora pelo que esta houver executado, até a data em que ela for declarada e por outros danos regularmente comprovados, contanto que não lhe seja imputável o motivo da nulidade, e de apurar a responsabilidade de quem lhe deu causa.

17.10 - Decairá do direito de impugnar os termos deste edital o interessado que o tendo aceito sem objeção, venha, após julgamento desfavorável, apresentar falhas ou irregularidades que o viciem.

17.11 - A participação nesta licitação implica na aceitação plena e irrevogável das respectivas exigências e condições.

17.12 - A empresa classificada em primeiro lugar se obriga a comunicar qualquer alteração de endereço do seu estabelecimento a este Tribunal, sob pena de decair do direito à contratação ou de incorrer em inexecução contratual, conforme o caso.

17.13 - O pregoeiro, em qualquer momento, poderá promover diligências objetivando esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

17.14 - As normas disciplinadoras desta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação/fornecimento.

17.15 - É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o art. 65, §1.º do art. 65 da Lei n.º 8.666, de 1993, nos termos do § 1.º do art. 12 do Decreto n.º 7.892/2013.

17.15.1 - Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas no § 3.º do art. 12 do Decreto n.º 7.892/2013 e no art. 65, da Lei n.º 8.666/93.

17.16 - Os autos do respectivo processo administrativo SEI (n.º 0004741-84.2021.6.15.8000) que originou este edital estão com vista franqueada aos interessados na licitação.

17.17 - Será verificado pela Coordenadoria de Orçamento e Finanças do TRE/PB junto ao SIAFI – Sistema de Administração Financeira do Governo Federal, quando da emissão da Nota de Empenho em favor do adjudicatário, a consulta prévia ao **CADIN – Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal**, na forma do art. 6º da Lei n.º 10.522/2002.

17.18 - O extrato de aviso desta licitação estará publicado no DOU – Seção 3 –, no Jornal da Paraíba e no site www.comprasnet.gov.br, no qual poderá ser realizado o download da íntegra do edital. Informações adicionais poderão ser prestadas pela Comissão Permanente de Licitações, através dos telefones (83) 3512-1280/1281, nos horários de funcionamento do Órgão, de segunda a quinta-feira das 12h00 às 19h00 e na sexta-feira das 07 às 14horas, ou ainda, pelo e-mail: cpl@tre-pb.jus.br.

17.19 - Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração e ou apresentação de documentação/proposta relativa à presente licitação, nem em relação às expectativas de contratações dela decorrentes.

João Pessoa (PB), 15 de dezembro de 2021.

ANDREZA ALVES GOMES
PREGOEIRO(A)



Documento assinado eletronicamente por ANDREZA ALVES GOMES em 15/12/2021, às 14:16, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](http://Lei%2011.419/2006).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1159491** e o código CRC **C002FDF1**.



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º27/2021
(Processo SEI n.º 0004741-84.2021.6.15.8000)**

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB

CONTRATAÇÃO - TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS Nº 33/2021 / 2021 - TRE-PB/PTRE/DG/STIC/COINF

João Pessoa, 24 de novembro de 2021.

1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (*chatbot*) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Solução Integrada de Comunicação Multicanal (CATSER 26077)

Glossário

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência.

- **Chatbot** - interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
- **Computação em nuvem (*cloud computing*)** ou **nuvem (*cloud*)** - estilo de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
- **Provedora** - Empresa que provê serviços de computação em nuvem. Ex.: *Amazon - AWS, Google Cloud, Microsoft Azure*.
- **Solução** - Conjunto de ferramentas, aplicativos e programas que objetivam prover os serviços desejados.

2.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem

2.1.1. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

2.1.2. A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- a) aplicação de comunicação multicanal;
- b) aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- c) aplicação de videochamada;
- d) integração da ferramenta multicanal com:
 - Whatsapp;
 - site institucional da CONTRATANTE;

2.1.3. Caberá a PROVEDORA, através de serviços de computação em nuvem:

2.1.3.1. Registrar e armazenar pelo período de um ano todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações;

2.1.3.2. Em relação à segregação de dados e à separação lógica em ambientes de computação em nuvem, a provedora deve:

- a) garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;
- b) garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;

2.1.4. Em relação ao tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

2.1.5. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet;

2.1.6. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

2.1.7. A SOLUÇÃO será provida no modelo SaaS (*Software as a Service*) em servidores virtuais dedicados exclusivamente para a CONTRATANTE, não sendo aceitos compartilhamentos dos mesmos servidores virtuais.

2.2. Disponibilidade

2.2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

2.2.2. 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;

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

2.2.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE;

2.2.5. 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;

2.2.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de "painel de controle online" fornecido pela PROVEDORA;

2.2.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de interface web;

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

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

2.2.10. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvo em caso de desastres ambientais e vandalismos.

2.3. Desempenho

2.3.1. 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.

2.3.2. São reconhecidamente momentos de pico de atendimento:

a) meses março e abril:

- março/2020 - **21.252 atendimentos**
- abril/2020 - **11.944 atendimentos**

b) final do alistamento eleitoral - de 1º de maio até a 1ª quarta-feira do mês de maio:

- maio/2020 - **48.308 atendimentos** assim distribuídos:
 - 01/05/2020 - 2.830 atendimentos
 - 02/05/2020 - 1.561 atendimentos
 - 03/05/2020 - 1.295 atendimentos
 - 04/05/2020 - 7.251 atendimentos
 - 05/05/2020 - 9.552 atendimentos
 - 06/05/2020 - 25.819 atendimentos

c) dias de pleito - 1º e último domingos de outubro:

- 4.500 atendimentos da Corregedoria
- 750 atendimentos no HelpDesk de Eleição

2.4. Atualização da Solução

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

2.5. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

Ferramenta de comunicação multicanal com integração a WhatsApp e web chat pelo site institucional do CONTRATANTE

2.5.1. Além da integração com WhatsApp e web chat, deve possuir integração com outras ferramentas de comunicação instantânea e redes sociais, pelo menos Telegram, Facebook Messenger e Instagram assim como serviços de envio de e-mail e de envio de SMS.

2.5.1.1. No momento do planejamento da implantação, a CONTRATADA ofertará, a seu critério, outras plataformas que podem ser habilitadas a critério do CONTRATANTE, além das listadas no item 2.5.1 e que não envolvam custo adicional para o CONTRATANTE;

2.5.1.2. Caberá a CONTRATANTE optar por autorizar a ativação ou não dos canais adicionais de integração;

2.5.2. A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

- Suporte a processamento de linguagem natural e uso de aprendizagem de máquina;
- Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas, garantindo assim seu funcionamento tanto no webchat como no Whatsapp e demais plataformas suportadas;
- Integração com outras soluções corporativas por meio de API REST;
- Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
- Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.

2.5.3. Deve possuir a funcionalidade de disparar e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

2.5.4. A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma Português do Brasil;

2.5.5. Desejável dispor de recurso para realização de transcrição de áudio STT (*speech to text*). Em caso positivo de ser ofertado ao CONTRATANTE no momento de planejamento da implantação;

2.5.6. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

2.5.7. Permitir navegação no menu através do recurso "Ir Para", deslocando para uma posição específica do fluxo;

2.5.8. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;

2.5.9. Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;

2.5.10. A SOLUÇÃO deve dispor de ferramenta que possibilite ao agente a geração de um link para realização de videochamada, na modalidade um para um, possibilitando interação por vídeo entre o agente e o usuário externo;

- Deve ter capacidade de realizar até **10 (dez) videochamadas simultaneamente**, podendo este recurso ser aditivado, ampliando assim o número de videochamadas simultâneas;
- Caso o limite de simultaneidade do uso do ferramenta seja atingido, o agente será notificado da indisponibilidade;
- O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do link adentre na videochamada. Como alternativa será aceito o recurso denominado "sala de espera", que permita o ingresso na videochamada apenas sob autorização do agente que iniciou a interação;
- A videochamada ocorrerá por meio de acesso mediante uso de navegadores de internet (browsers) mais populares (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge) sem que seja exigido a instalação de aplicativos no smartphone ou computador do usuário, sendo aceitável que, havendo o aplicativo específico já instalado no dispositivo, seja ofertado ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta;
- Preferencialmente implementar criptografia ponta a ponta nas videochamadas;

2.5.11. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

2.5.12. Permitir execução de URL, que possibilita comando remoto via GET;

2.5.13. Permitir adicionar tabulações/etiquetas personalizadas, para classificar o atendimento;

2.5.14. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

2.5.15. Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não há agentes disponíveis naquele grupo;
- Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;
- Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento;
- Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;

- Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos;

2.5.16. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;

2.5.17. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

2.5.18. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;

2.5.19. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;

2.5.20. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (*dashboards*);

2.5.21. Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

2.5.21.1. Agentes e seus respectivos atendimentos;

2.5.21.2. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

2.5.21.3. Transferir atendimento;

2.5.21.4. Finalizar o atendimento;

2.5.21.5. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

2.5.21.6. Visualizar duração do atendimento;

2.5.21.7. Visualizar grupo de atendimento;

2.5.21.8. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

2.5.21.9. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

2.5.22. Emitir, no mínimo, relatórios:

2.5.22.1. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

2.5.22.2. Total global por mensagens e atendimentos;

2.5.22.3. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);

2.5.22.4. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);

2.5.22.5. Pausas por atendente;

2.5.22.6. Tabulações (classificação) de finalização de atendimento;

2.5.22.7. Por palavra chave;

2.5.22.8. Por protocolo;

2.5.22.9. Por atualizações no sistema;

Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

2.5.22.10. Por conversas entre agentes;

2.5.22.11. Por nota de atendimento;

2.5.23. Permitir integração com WhatsApp Business API;

2.5.24. Disponibilizar suporte 24x7 da solução através de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800;

2.5.24.1. A disponibilidade do suporte e o Acordo de Nível de Serviço (ANS) sofrerão variações dado a natureza crítica e sazonal da atividade:

- Em circunstâncias normais o suporte técnico da CONTRATADA deverá funcionar em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 18h e o ANS será de 8 (oito) horas;
- Em anos que ocorrem eleição:
 - No período que compreende o final do alistamento eleitoral, de 20 de abril a 1ª quarta-feira do mês de maio - o ANS será de 4 (quatro) horas, exceto nos 3 (três) dias que antecedem a data limite de fechamento do cadastro eleitoral (1ª quarta-feira de maio) - o ANS será de 2 (duas) horas;
 - Durante o período denominado micro processo eleitoral, que compreende os meses de julho à setembro, o ANS será de 6 (seis) horas;
 - Durante o mês de outubro, o ANS será de 4 (quatro) horas, exceto nos finais de semana de eleição (sexta, sábado e domingo), 1º e 2º turnos (1º e último domingo de outubro), cujo ANS será de 2 (duas) horas.

2.5.25. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;

2.5.26. Disponibilizar manual de integração;

2.5.27. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;

2.5.28. Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

2.5.29. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;

2.5.30. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

2.5.31. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

2.5.31.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;

2.5.31.2. Atendimento de todos os canais em única tela;

2.5.31.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;

2.5.31.4. Visualizar mensagens pré-definidas;

2.5.31.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;

2.5.31.6. Convidar outro agente para participar do atendimento;

2.5.31.7. Transferir atendimento para outro agente;

2.5.31.8. Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);

2.5.31.9. Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);

2.5.31.10. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;

2.5.31.11. Visualizar histórico de conversas anteriores;

2.5.31.12. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;

2.5.31.13. Permitir editar nome do contato em atendimento;

2.5.31.14. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;

2.5.31.15. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

2.5.32. Utilizar autenticação de múltiplo fator, na autenticação do agente no ambiente da ferramenta, implementando pelo menos uma do tipo OTP, gerada mediante ao uso de aplicativo autenticador;

2.5.32.1. Na interface de administração de agentes deverá ser possível ativar ou desativar o recurso de autenticação de duplo fator, acessível apenas pelos usuários administradores da ferramenta.

2.6. Mensagens

2.6.1. 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*" parceiro oficial do Whatsapp.

2.6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

2.6.2.1. Mensagens de Sessão

- As mensagens de sessão, ou "Session Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- As mensagens deverão ser do tipo texto livre;
- Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão;
- Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão;
- A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo;
- As mensagens 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;
- Não haverá limites para o número de "Session Messages" enviadas em resposta ao clientes externos bem como não serão cobradas tarifas ou taxas referente à esse tipo de mensagem.

2.6.2.2. Mensagens de Modelo

- As mensagens ativas baseadas em modelo, ou "Template Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- 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;
- As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages);
- As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN);
- As mensagens poderão ser constituídas de texto, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem;
- As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;
- O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp;
- O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;
- Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;
 - O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:
 - Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;
 - Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);
 - Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;
 - Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;

2.6.2.3. Mensagens que transitam pelo chatbot não terão limites bem como não serão objeto de cobrança;

2.6.3. Ficará a cargo da CONTRATANTE:

2.6.3.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

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

2.6.3.3. Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação;

2.6.3.4. Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS;

2.6.3.5. Informar o nome de exibição que será utilizado.

2.7. Serviços de Implantação

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

2.7.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

2.7.1.2. Configuração dos canais de atendimento (*Whatsapp* e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como demais canais suportados, conforme previsto no item 2.5.1.1;

2.7.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

2.7.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

2.7.1.5. Criação dos agentes;

2.7.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

2.7.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

2.7.1.8. Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

2.7.2. Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e se necessários utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.

2.8. Treinamentos

2.8.1. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

2.8.2. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

2.8.3. Os treinamentos serão ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente);

2.8.4. 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;

2.8.5. Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores a fase oficial de treinamentos;

2.8.6. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.

2.8.7. Treinamento de administradores

2.8.7.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

2.8.7.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

2.8.7.3. O treinamento para administrador terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas a critério da CONTRATANTE.

2.8.8. Treinamento para a equipe de Supervisor (Chefe de Cartório)

2.8.8.1. O treinamento deverá habilitar no mínimo **60 (sessenta) 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:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- Apresentação dos conceitos e definições do projeto;
- Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;
- Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;
- Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;
- Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes;

2.8.9. Treinamento de Agentes de Atendimento

2.8.9.1. O treinamento para os agentes deverá habilitar no mínimo **150 (cento e cinquenta) servidores** para plena utilização dos produtos e terá a carga horária de no mínimo 2 (duas) horas para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 30 (trinta) pessoas, abordando os seguintes temas:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- Treinamento sobre as funcionalidades: login (com multifator ativo), logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento, ferramenta de videochamada e pesquisa de satisfação.

2.9. Serviço de integração e desenvolvimento

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

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

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

2.9.4. As integrações deverão ser realizadas via API (*Application Programming Interface*) REST;

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

3. ESTIMATIVA DE PREÇO

A presente contratação tem valor estimado de **R\$ 2.336.847,00 (dois milhões, trezentos e trinta e seis mil oitocentos e quarenta e sete reais)**.

4. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Motivação

Trata-se de solicitação advinda de grupo de trabalho responsável pela implantação do Balcão Virtual, serviço estabelecido pela Resolução CNJ 372. Após analisar ferramentas existentes no mercado e sugerir a adoção inicial do Zoom (1015722), o grupo também sugeriu "*consulta a STIC sobre a viabilidade de desenvolvimento ou contratação de solução mais robusta, cujo uso possa ser expandido para atendimento a outros públicos*". A Diretoria-Geral, no despacho 1016403, acatou a sugestão do grupo de trabalho e encaminhou solicitação à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

Assim, embora o Zoom tenha sido considerada a alternativa mais viável para implantação do serviço em curto prazo, necessita-se de uma solução mais abrangente, capaz de satisfazer aspectos como:

- Atendimento a público amplo, expandindo o conjunto inicial do Balcão Virtual para incluir eleitores, partidos políticos e candidatos;
- Atendimento via chat;
- Atendimento via WhatsApp por número único de contato;
- Para os servidores do TRE, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc.

4.2. Objetivos

- Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário.
- Promover a Transformação Digital, proporcionando múltiplos canais de acesso aos serviços providos pela Justiça Eleitoral

4.3. Benefícios a serem alcançados

- Ampliar os canais de comunicação entre sociedade e o Justiça Eleitoral, apresentando canais mais eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;

- Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao eleitor, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento.

4.4. Alinhamento Estratégico

A contratação está prevista no Planejamento Anual das Contratações da STIC para Pleitos Eleitorais de 2022.

Está alinhada com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário 2021 - Resolução nº 370/2021 do CNJ, em especial com com os objetivos focados na sociedade: **Objetivo 1** - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário e **Objetivo 2** - Promover a Transformação Digital e internos: **Objetivo 8** - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

4.5. Referência aos estudos técnicos preliminares

O presente termo está alinhado com os documentos de oficialização da demanda e estudos preliminares do TRE-PB (1032063 e 1089970), TRE-PR (1143351), TRE-RO (1143353) e TRE-RS (1143350).

4.6. Relação entre a demanda prevista e a STIC a ser contratada

A tabela 1 dispõe os quantitativos dos itens que fazem parte da SOLUÇÃO para o TRE-PB e demais partícipes do certame.

Tabela 1 - Quantidade por partícipe

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada				Expectativa de consu (12 meses)		
			TRE-PB	TRE-PR	TRE-RO	TRE-RS	TRE-PB	TRE-PR	TRE
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12	12	12	12	12	12	
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	2.000	2.500	800	2.800	1.640	1.200	
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	1	1	1	1	1	1	
04	Serviço de treinamento	unidade	1	1	1	1	1	1	
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528	528	264	528	-	-	
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	624.000	600.000	312.000	624.000	-	-	
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	100	20	50	100	-	-	
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	200	600	1.200	-	-	
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	700	600	1.200	-	-	
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	2.000	600	1.200	-	-	

A tabela 2 contém os itens (em quantidades totais) que fazem parte da SOLUÇÃO e devem ser cotados pela concorrente para fins de definição do valor global da solução:

Tabela 2 - Quantitativos totais a registrar

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	48	48

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	8.100	5.120
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	4	4
04	Serviço de treinamento	unidade	4	4
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	1.848	-
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	2.160.000	-
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	270	-
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	3.200	-
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	3.700	-
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	5.000	-

4.6.1. Não haverá limite para o número de atendimentos realizados nem de mensagens trocadas em qualquer uma das plataformas (Whatsapp, integração via site do CONTRATANTE, etc.), desde que iniciado pelo usuário externo (MENSAGENS RECEPTIVAS).

4.6.2. Para efeito de estimativa do volume de atendimentos efetuados por mês, serão considerados os números de atendimentos que culminaram em uma operação no Sistema de atendimento ao eleitor nos anos de 2019 (ano não eleitoral) e 2020 (ano eleitoral), atendimentos prestados pela Corregedoria nos anos eleitorais, atendimentos realizados pela Ouvidoria e atendimentos realizados pela SESOP para tratamento de demandas e incidentes de usuários internos, conforme levantamentos a seguir:

- Total de atendimentos ELO 2019 (ano não eleitoral com atendimento ordinário por 12 meses) - **164.521 atendimentos** | Média Mensal - **13.710 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos ELO em 2020 (ano eleitoral) - **109.881 atendimentos** assim distribuídos:
 - de 07 de janeiro à 06 de maio de 2020 (fechamento do cadastro) - **106.744 atendimentos** | Média mensal de **26.686** (4 meses)
 - de 07 de maio à 08 de dezembro de 2020 (reabertura do cadastro) - **1.500 atendimentos** | Média mensal de **188 atendimentos** (8 meses)
 - de 09 dezembro a 31/12/2020 (encerramento do exercício 2020) - **1.637 atendimentos** | Média diária de **71 atendimentos** (23 dias)
- Total de atendimentos Corregedoria em 2020 (ano eleitoral) - **4.500 atendimentos** | Mensal diária de **128 atendimentos** (35 dias)
- Total de atendimentos Ouvidoria em 2020 (ano eleitoral) - **1.671 atendimentos** | Média mensal de **139 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos HelpDesk de Eleição - **750 atendimentos**
- Total de atendimentos à cliente interno (servidores e unidades) - **9.937 atendimentos** | Média mensal de **828 atendimento** (12 meses)
- Em resumo:
 - Atendimentos contabilizados em 2019 - **164.521 atendimentos** | Média Mensal de **13.710 atendimentos**
 - Atendimentos contabilizados em 2020 - **126.739 atendimentos** | Média mensal de **10.561 atendimentos**

4.7. Justificativa da solução escolhida

Nas pesquisas realizadas foram localizadas soluções de fornecedores diversos que permitem a implantação da solução hospedada na nuvem, utilizando provedores desse tipo de serviço e *on premise*, ou seja, na nossa infraestrutura. Todavia, este modelo último de contratação apresenta vários riscos:

- Trata-se de um novo serviço o qual não temos como mensurar adequadamente o impacto na nossa infraestrutura de comunicação de dados, ao ponto de ser necessário ampliar os custos com a disponibilidade de links de Internet mais robusto;
- Não temos ideia precisa do volume de dados que será necessário armazenar em nosso datacenter que atualmente já se encontra saturado;
- a sazonalidade presente na nossa realidade, onde há um aumento de procura pelo atendimento eleitoral nos anos que ocorrem eleições, em especial nos pleitos municipais;
- Não se justifica investir na ampliação da nossa capacidade de infraestrutura para receber um novo serviço que apresenta níveis elevados de variação;

- A oferta de fornecedores que entregam a solução no modelo *on premise* é infinitamente inferior às que entregam a solução na nuvem.

As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessários neste cenário.

Diante do cenário apresentado, fica evidenciado que a opção *on premise* se mostra inviável, sendo a escolha natural dispor da solução numa estrutura de nuvem que pela própria natureza adequa-se ao conceito de elasticidade e sazonalidade que necessitamos.

Tal cenário também alinha-se às iniciativas do CNJ em fomentar a adoção cada vez maior dos serviços providos pelo Poder Judiciário em nuvem.

Diante disto, **a escolha pela modalidade de prestação do serviço em nuvem se mostra o mais adequado.**

4.8. Necessidade de adequação ambiental para viabilizar a execução contratual

Não identificamos necessidade de adequação do ambiente do órgão, tendo em vista que a solução a ser contratada utilizará os recursos já disponíveis em todas as unidades da Justiça Eleitoral Paraibana (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

No que diz respeito a capacitação para uso da solução já está prevista para ser fornecida em conjunto.

5. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

5.1. Forma de parcelamento e adjudicação do objeto

Considerando que a solução é composta por mais de uma ferramenta e/ou produtos que devem ser integrados entre si, o risco existente numa possível falha de integração caso partes da solução fossem entregues por fornecedores diferentes não é aceitável.

Desse modo a solução não será parcelada em itens e deverá ser adjudicada para um único fornecedor, visando o atingimento dos objetivos da contratação.

5.2. Classificação dos serviços

5.2.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica;

5.2.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se na definição de comuns conforme disposto no art. 1º, da Lei 10.520/02 podendo ser adotada a licitação na modalidade de pregão, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos. Os serviços referenciados, dadas as suas características, enquadram-se no conceito de serviços comuns, conforme definido no Inciso II do Art. 3º, do Decreto no 10.024/2019, haja vista os padrões de desempenho, qualidade e todas as características gerais e específicas de sua prestação, que são as usuais do mercado e passíveis de descrições sucintas, além de oferecidos por diversos fornecedores e facilmente comparáveis entre si, de modo a permitir a decisão de compra com base no menor preço, podendo, portanto ser licitado por meio do Pregão Eletrônico, devendo o certame atender ao que preceitua o do Art. 1º, do Decreto no 10.024/2019.

5.2.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto 9.507 de 2018, regulamentado pela Portaria no 443, de 27 de dezembro de 2018 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos e deverão ser preferencialmente objeto de execução indireta.

5.3. Modalidade e tipo de licitação

Pregão Eletrônico - Registro de preços tendo em vista os seguintes aspectos:

- Sazonalidade presente na nossa realidade, onde há um aumento de procura pelo atendimento eleitoral nos anos que ocorrem eleições, em especial nos pleitos municipais que impacta diretamente na quantidade de servidores dedicados ao uso da ferramenta para atendimento dos nossos clientes;
- Variação no quantitativo de força de trabalho disponíveis nas unidades eleitorais em função do natural crescimento decorrente de requisições de servidores públicos para apoiarem as atividades decorrentes dos pleitos eleitorais, em especial o final do alistamento eleitoral, que ocorre nos anos eleitorais na primeira semana de maio;
- Possibilidade de adesão de outras unidades no TRE-PB, além das inicialmente previstas nos estudos preliminares, à ferramenta de atendimento multicanal.

5.4. Classificação orçamentária

A presente contratação está classificada como 33.90.39.79.0039 - SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO, TÉCNICO E OPERACIONAL (orçamento de pleitos).

5.5. Vigência da contratação

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inciso IV, da Lei no 8.666/93 e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:

- a) Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- c) O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d) A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

5.6. Da apresentação da proposta

5.6.1. A proposta para fornecimento da solução deve ser fornecida conforme o modelo - Anexos - 7.2 - Modelo da Proposta de Preços;

5.6.2. Para efeito de aceitabilidade da proposta, deverão ser apresentados catálogos, fichas técnicas e/ou folders dos itens dos serviços/produtos a serem fornecidos;

5.6.3. A comprovação de cumprimento de todos os requisitos previstos neste Termo de Referência, o proponente deve apresentar a declaração de atendimento de requisitos (conforme Anexos, item 7.3), onde estarão relacionados numa coluna os requisitos presentes neste Termo de Referência e noutra coluna a comprovação do atendimento do requisito;

5.6.3.1. Para comprovação dos requisitos serão aceitos documentos oficiais dos fornecedores da SOLUÇÃO que apresentem as características do produto/serviço, informações presentes nos sítios na Internet do fornecedor/fabricante/desenvolvedor e, na falta destes, declaração do proponente.

5.6.4. deverá seguir o modelo Para aceitabilidade da proposta, deverão ser apresentados catálogos, fichas técnicas e/ou folders dos itens de materiais licitados, para comprovação do atendimento à todas as especificações técnicas constantes no edital e no Portal de Compras.

6. FORMA DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Principais atores

- **Gestores do contrato** - Gerencia, organiza, administra e o contrato. É responsável pela comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- **Fiscais do contrato** - Auxiliar o gestor no acompanhamento da execução do contrato de forma mais próxima a CONTRATADA. Responde pela apuração, instrução e acompanhamento da execução contratual (correção da execução do contrato, regularidade da documentação juntada, entre outros).
- **Preposto** - É o responsável indicado pela CONTRATADA pela comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE. Cabe ao preposto zelar pela comunicação clara, objetiva, célere e formal objetivando a boa prestação do serviço contratado.

6.2. Obrigações do CONTRATANTE

6.2.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

6.2.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

6.2.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

6.2.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

6.2.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA.

6.2.6. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

6.2.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

6.2.8. Cientificar o órgão de representação judicial das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

6.2.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço;

6.2.10. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

6.2.11. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa.

6.2.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Contrato.

6.2.13. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.

6.2.14. Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.

6.2.15. Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.

6.2.16. Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira.

6.2.17. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.

6.2.18. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Contrato.

6.3. Obrigações da CONTRATADA

6.3.1. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento e implantação da SOLUÇÃO contratada.

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

6.3.3. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual.

6.3.4. Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.

6.3.5. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários.

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

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG no 5/2017.

6.3.7. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

6.3.8. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei no 8.666, de 1993.

6.3.9. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

6.3.10. Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

6.3.11. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou "Service desk", 24 (vinte) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento, com Acordos de Nível de Serviço de acordo com o item 2.5.25 deste Termo de Referência.

6.3.12. Registrar todas as solicitações feitas pelo CONTRATANTE para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados.

6.3.13. Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que o CONTRATANTE ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor solicitante.

6.3.14. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

6.3.15. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.

6.3.16. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente.

6.3.17. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços.

6.3.18. Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CONTRATANTE, inerentes ao objeto deste Termo de Referência.

6.3.19. Fornecer, na forma solicitada pelo CONTRATANTE, o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto deste Termo de Referência.

6.3.20. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;

6.3.21. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;

- 6.3.22. Responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- 6.3.23. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto do CONTRATANTE;
- 6.3.24. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 6.3.25. Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no CONTRATANTE;
- 6.3.26. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante o CONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato;
- 6.3.27. A CONTRATADA, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para o CONTRATANTE, sem prévia autorização;
- 6.3.28. Em qualquer situação, fica a CONTRATADA obrigada a restabelecer os serviços contratados ao CONTRATANTE no prazo máximo de 6 horas, sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- 6.3.29. Havendo necessidade de alteração do hardware ou software do objeto licitado, fica a CONTRATADA responsável por esta operação;
- 6.3.30. Todas as alterações devem ser precedidas por Termo Descritivo fornecido pela CONTRATADA e devidamente autorizado pela CONTRATANTE;
- 6.3.31. Fornecer, em até 6 horas após a abertura de chamado de suporte, relatório técnico detalhado sobre problemas ou falhas no fornecimento dos serviços, as soluções adotadas e a cronologia dos eventos;
- 6.3.32. Uma vez após falha de fornecimento de serviço, deverá a CONTRATADA possuir estratégia abertura de tickets no sistema contratado, de chamados originados a partir de e-mail e/ou formulários;
- 6.3.33. Manter, por período não inferior a 365 dias, registros (LOG) de todas as atividades de acesso ao site, ao banco de dados ou qualquer serviço relacionado. Os registros deverão ser disponibilizados à CONTRATADA em até 24 horas contadas a partir da solicitação formal.

6.4. Da Segurança da Informação, do sigilo e da confidencialidade

6.4.1. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de um **Termo de Confidencialidade e Sigilo - TCS**, conforme detalhado no **Anexo I**.

6.4.1.1. Este termo visa proteger a CONTRATANTE de eventuais divulgações não autorizadas de informações dos usuários atendidos que trafeguem na SOLUÇÃO.

6.4.1.2. O signatário do TCS deve ser representante com autorização expressa da CONTRATADA para atuar comercialmente em seu nome. Esta exigência é motivada pela necessidade de garantir a legitimidade do documento com vistas a facilitar eventuais medidas administrativas e judiciais.

6.4.2. Toda informação referente à CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE;

6.4.3. A CONTRATADA obriga-se, sempre que aplicável, estar e atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD").

6.4.4. A CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

6.4.5. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais.

6.4.6. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que ter acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito;

6.4.7. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades;

6.4.8. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do CONTRATANTE;

6.4.9. Toda informação originária da prestação dos serviços de atendimento deverá ser disponibilizada somente pelo CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa;

6.4.10. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE;

6.4.11. A CONTRATADA ou a PROVEDORA, caso sejam distintas, deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios;

6.4.12. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

6.4.13. A CONTRATADA deverá manter o sistema em nuvem sendo o espaço para armazenamento de dados suficiente para manter em funcionamento a solução (no que diz respeito aos bancos de dados) e para cada agente ativado será imposto um limite de 5Gb de armazenamento no período de 12 meses, ficando os custos deste armazenamento sob inteira responsabilidade total da CONTRATADA.

6.5. Implantação ou fornecimento da solução

6.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um ou mais especialistas no produto ofertado, a fim de apoiar a CONTRATANTE durante o período de implantação;

6.5.2. A CONTRATANTE fornecerá todas as informações sobre sua infraestrutura de tecnologia, desde que pertinentes aos serviços ora especificados, de modo a permitir a adequada configuração dos componentes envolvidos nos serviços;

6.5.3. A ativação da solução irá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação e nem impedir ou interromper, por períodos prolongados, a rotina de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

6.5.4. No caso de necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou das rotinas de trabalho de qualquer setor funcional em decorrência da ativação a ser efetuada, a parada será devidamente planejada e será acordada, com antecedência, junto à CONTRATANTE;

6.5.5. Todos os serviços referentes à solução de deverão estar em pleno funcionamento após a finalização da implantação e configuração inicial.

6.5.6. Concluída a implantação e configuração dos grupos de atendimento, inicia-se a **Fase de Acompanhamento**, onde a CONTRATADA realizará acompanhamento da utilização da solução durante o período de 15 (quinze) dias, com o objetivo de monitorar o serviços prestados e promover possíveis ajustes de configuração demandados pela CONTRATANTE.

6.5.7. Cronograma de Implantação e Treinamentos

O Cronograma de implantação e treinamentos com as atividades/fases deverá ser definido após a assinatura do contrato embasado no cronograma macro a seguir:

Cronograma Macro				
Fases de Implantação e Atividades	Tempo - Semanas			
	1ª	2ª	3ª	4ª
Fase 1 – Administradores - Configurações técnicas - Planejamento do Projeto - Serviço de Implantação e configuração - Treinamento Administradores	X	X		
Fase 2 - Supervisores e Agentes - Executar Plano de Capacitação - Coletar feedback dos envolvidos - Treinamento Supervisores - Treinamentos a Atendentes		X	X	
Fase de Acompanhamento - Comunicação para todos - Divulgação e início de atendimento para o público externo - Acompanhamento do atendimento por parte da CONTRATADA			X	X

Total				04 semanas

6.6. Recebimento provisório e definitivo da solução

6.6.1. A solução será recebida provisoriamente quando estiver em plena condição de funcionamento, atestado pelo acesso à plataforma dos servidores da CONTRATANTE que atuaram como administradores da solução;

6.6.1.1. A CONTRATANTE realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço e emitirá o Termo de Recebimento Provisório.

6.6.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do fim da **Fase de Acompanhamento**, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

- a) 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;
- b) Emitir Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

6.6.3. O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

6.6.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.7. Acompanhamento da execução do contrato

6.7.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, das técnicas e dos equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei no 8.666, de 1993.

6.7.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

6.7.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

6.7.4. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666, de 1993.

6.7.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

6.7.6. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a qualidade da prestação dos serviços prestados durante a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nas avaliações dos serviços, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à necessidade.

6.7.7. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

6.7.8. O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;

6.7.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;

6.7.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

6.7.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

6.7.12. O fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

6.7.13. A conformidade dos itens a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

6.7.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei no 8.666, de 1993.

6.8. Forma de Pagamento

6.8.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

6.8.2. Os serviços serão faturados da seguinte forma:

6.8.2.1. As despesas decorrentes das etapas de implantação, configuração da solução, treinamento dos servidores e desenvolvimento deverão ser faturadas após concluídas tais etapas;

6.8.2.2. As despesas decorrentes do volume de agentes ativos no mês serão faturadas mensalmente;

6.8.2.3. As despesas decorrentes de envio de mensagens ativas serão faturadas mensalmente, mediante verificação dos relatórios de mensagens enviadas por parte do fiscal do contrato;

6.8.2.4. As despesas decorrentes da contratação de pacotes de envio de mensagens ativas, disparo de e-mails e SMS, pacote adicional de videochamadas simultâneas e pacote adicional de mensagens ativas serão faturados mensalmente.

6.8.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei no 8.666, de 1993.

6.8.4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa no 3, de 26 de abril de 2018.

6.8.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada 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 órgão CONTRATANTE;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.8.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

6.8.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG no 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

6.8.9. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. 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 da CONTRATANTE.

6.8.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa no 3, de 26 de abril de 2018.

6.8.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de

pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

6.8.12. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

6.8.14. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

6.8.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG no 5/2017, quando couber.

6.9. Estratégia de independência

6.9.1. Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este.

6.9.2. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;

6.9.3. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;

6.9.4. A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;

6.9.5. A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento;

6.10. Da garantia da execução contratual

6.10.1. Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas a Contratada prestará, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a partir da assinatura do contrato, garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor atualizado do Contrato, por meio de qualquer uma das modalidades descritas no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

6.10.2. Caso a garantia seja prestada na modalidade Seguro Garantia, a apólice referente à garantia deverá ter vigência de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato;

6.10.3. A garantia prestada pela CONTRATADA deverá assegurar o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

6.10.4. Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem, expressamente, os eventos indicados nos itens "a" a "d" do item anterior.

6.10.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada junto à Caixa Econômica Federal, devendo o valor ser corrigido monetariamente.

6.10.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

6.10.7. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

6.10.8. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba como objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

6.10.9. Será considerada extinta a garantia:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, emitido pelo Gestor do Contrato, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

6.10.10. A contratada obriga-se a apresentar nova garantia, conforme o caso, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, antes do seu vencimento, ou da redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou da assinatura do termo aditivo que implique na elevação do valor do contrato, mantendo-se o percentual estabelecido no item 6.10.1 desta cláusula.

6.11. Das penalidades e desconto da multa contratual

6.11.1. O CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as penalidades previstas no artigo 49 do Decreto nº 10.024/2019. A Administração poderá, ainda, a seu critério, utilizar-se subsidiariamente das sanções previstas na Lei nº 8.666/93, no que couber.

6.11.2. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação do CONTRATANTE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à penalidade de multa no percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida.

6.11.3. Fica estabelecido como falta grave, caracterizado como falha em sua execução, a não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação da multa compensatória estabelecida no item 6.11.4 e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 49 da do Decreto nº 10.024/2019.

6.11.4. Com fundamento no art. 49 da do Decreto nº 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa compensatória de até 30% (trinta por cento), no caso de inexecução total, sobre o valor total da contratação, ou de até 15% (quinze por cento), no caso de inexecução parcial, sobre o valor do saldo da contratação, respectivamente, a Contratada que:

6.11.4.1. não assinar a ata de registro de preços e/ou o contrato;

6.11.4.2. não entregar a documentação exigida no edital;

6.11.4.3. apresentar documentação falsa;

6.11.4.4. causar o atraso na execução do objeto;

6.11.4.5. não manter a proposta;

6.11.4.6. falhar na execução do contrato;

6.11.4.7. fraudar a execução do contrato;

6.11.4.8. comportar-se de modo inidôneo;

6.11.4.9. declarar informações falsas; e

6.11.4.10. cometer fraude fiscal.

6.11.5. Para os fins do item 6.11.4.8, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

6.11.6. A Contratada ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, com fundamento no art. 86 da Lei nº 8.666/93, à seguinte penalidade:

6.11.6.1. **multa moratória** de:

6.11.6.1.1 – 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) ao dia sobre o valor do contrato em caso de atraso na execução do serviço, limitada a incidência de 10 (dez) dias;

6.11.6.1.2 – Sendo o atraso superior a 10 (dez) dias, configurar-se-á inexecução total da obrigação, a ensejar a aplicação da **multa compensatória**, prevista no item 6.11.4, sem prejuízo da aplicação da **multa moratória** limitada a 0,5% (zero vírgula cinco por cento), oriunda do atraso referido no subitem anterior, bem como da rescisão unilateral da avença.

6.11.7. As multas moratória e compensatória poderão ser cumuladas com as sanções previstas no item 6.11.1.

6.11.8. Apenas a aplicação das penalidades de advertência e multa moratória, **não** necessitam ser publicadas no DOU, devendo a intimação da apenada dar-se por meio de notificação;

6.11.9. As sanções estabelecidas nesta cláusula são da competência exclusiva da autoridade designada nos normativos internos deste Tribunal, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da efetiva notificação.

6.11.10. A autoridade competente, na aplicação das penalidades previstas nesta cláusula, deverá levar em consideração a gravidade da conduta da Contratada, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao Contratante, observados os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados.

6.11.11. O valor da multa moratória ou compensatória, nos termos do artigo 86, § 3º da LLC, poderá ser descontado da garantia contratual, dos créditos da Contratada ou cobrado judicialmente, nesta ordem.

6.11.12. O recolhimento do valor da multa, moratória ou compensatória, deverá ser feito no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da intimação da aplicação da sanção, sob pena de seu desconto ser efetuado conforme item anterior, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

6.11.13. As penalidades estabelecidas nesta cláusula deverão ser registradas no SICAF.

6.11.14. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar a ata de registro de preços e/ou o contrato, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação do CONTRATANTE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à penalidade de multa no percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida.

6.11.15. As penalidades descritas nesta cláusula não excluem a possibilidade de o CONTRATANTE cobrar da CONTRATADA indenização por eventuais perdas e danos.

7. ANEXOS

7.1. Termo de Confidencialidade e Sigilo

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A CONTRATADA deverá assinar termo de sigilo e confidencialidade conforme modelo abaixo, sendo apresentado no momento da assinatura do contrato:

Termo de Confidencialidade e Sigilo

A CONTRATADA - [NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ sob nº [CNPJ], estabelecida [ENDEREÇO DA EMPRESA], [SITE/E-MAIL DA EMPRESA], doravante denominada simplesmente signatário, por tomar conhecimento de dados pessoais que permita identificar, direta ou indiretamente informações relativas ao atendimento ao eleitor e sociedade em geral através de ferramenta objeto do CONTRATO nº _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas e dados pessoais relativos ao atendimento ao eleitor e a sociedade em geral, reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços de **fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e/ou por atendente humano que propicia a comunicação do nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea (Whatsapp e similares) e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento (do lado do órgão), dispondo de recursos de troca de mensagens por texto, áudio e videochamada.**

2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais relativos ao atendimento ao eleitor e a sociedade em geral, fotografias de documentos, vídeos decorrente de atendimento por videochamada, troca de mensagens eletrônicas em tempo real com auxílio de robôs ou por atendimento humano, entre outros.

3. O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

4. O signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços, as informações restritas reveladas.

5. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.

6. O signatário obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

7. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, enquadra a CONTRATADA nas penalidades previstas em Lei, em especial mas não somente na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cidade, ____ de _____ de 20__.

7.2. Modelo - Proposta de Preços

(em papel timbrado da empresa)

Ao
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
Av. Princesa Isabel, 201 - Tambiá
João Pessoa - PB
CEP 58020-528

Referência: Pregão Eletrônico SRP nº ____/____.

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para eventual fornecimento de **solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação do nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB**

na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, para atender às necessidades do TRE-PB, de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	48		
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	8.100		
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	4		
04	Serviço de treinamento	unidade	4		
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	1.848		
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	2.160.000		
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	270		
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	3.200		
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	3.700		
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	5.000		

Dados da Proposta:

1) Valor Total: R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).

2) Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

4) Dados da empresa:

- a) Razão Social: _____
b) CNPJ (MF) nº _____
c) Inscrição Estadual nº: _____
d) Endereço: _____

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo "___" do Edital.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do TRE-PB;

Local e data

Representante Legal
Cargo
CPF

7.3. Modelo - Declaração de Atendimento de Requisitos

(em papel timbrado da empresa)

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DE REQUISITOS

Referência: Pregão Eletrônico SRP nº ____/____.

Declaramos que a solução proposta pela empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para eventual fornecimento de **solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com**

recursos de atendimento automatizado por robô (*chatbot*) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, atende a todos os requisitos estabelecidos no Termo de Referência, item 2.5 e relacionados, conforme correlação abaixo estabelecida:

Item	Descrição	Comprovação
2.5		
.		
.		
2.9.5		

Local e data

Representante Legal
Cargo
CPF

JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES
COORDENADOR(A) DE SISTEMAS



Documento assinado eletronicamente por JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES em 25/11/2021, às 11:59, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE
COORDENADOR(A) DE ELEIÇÕES



Documento assinado eletronicamente por GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE em 25/11/2021, às 13:18, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

ADEMILTA FERREIRA DA SILVA
TÉCNICO JUDICIÁRIO



Documento assinado eletronicamente por ADEMILTA FERREIRA DA SILVA em 25/11/2021, às 14:26, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

JAILTON CALDEIRA BRANT
CHEFE DA SEÇÃO DE CONTRATOS



Documento assinado eletronicamente por JAILTON CALDEIRA BRANT em 25/11/2021, às 17:09, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1144263** e o código CRC **41BBF6A2**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA

Anexo**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO****PREGÃO ELETRÔNICO N.º 27/2021**

(Processo SEI n.º 0004741-84.2021.6.15.8000)

ANEXO II**DOS QUANTITATIVOS E DAS ESPECIFICAÇÕES**

(em papel timbrado da empresa)

Ao
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
Av. Princesa Isabel, 201 - Tambiá
João Pessoa - PB
CEP 58020-528

Referência: Pregão Eletrônico SRP nº ____/____.

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para eventual fornecimento de **solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação do nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento**, para atender às necessidades do TRE-PB, de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS**GRUPO G1**

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	48		
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	8.100		
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	4		
04	Serviço de treinamento	unidade	4		
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	1.848		
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	2.160.000		
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	270		
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	3.200		
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	3.700		
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	5.000		

OBSERVAÇÃO:

1.º) Havendo qualquer discordância entre a descrição do CATSER e a do EDITAL, prevalecerá a descrição do EDITAL.

Dados da Proposta:

1) Valor Total: R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).

2) Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos

todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

4) Dados da empresa:

- a) Razão Social: _____
b) CNPJ (MF) nº _____
c) Inscrição Estadual nº: _____
d) Endereço: _____

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo "___" do Edital.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do TRE-PB;

Local e data

Representante Legal
Cargo
CPF

CPL, 15 de dezembro de 2021.

ANDREZA ALVES GOMES
PREGOEIRO(A)



Documento assinado eletronicamente por ANDREZA ALVES GOMES em 15/12/2021, às 14:16, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1159512** e o código CRC **A5460339**.



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 27/2021
(Processo SEI n.º 0004741-84.2021.6.15.8000)**

ANEXO III

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

**Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba**

Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB

MINUTA - SECOMP**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XX /2021 - TRE/PB****PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2021****(Processo Nº 0004741-84.2021.6.15.8000)**

Aos ---- dias do mês de -----do ano de 2021, o **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA**, denominado ÓRGÃO GERENCIADOR (UASG: 070009), CNPJ Nº 06.017.798/0001-60, com sede na Avenida Princesa Isabel, nº 201 – Tambiá – João Pessoa/PB, CEP 58.020-911, neste ato representado pelo **Sr. ARIALDO ARAÚJO JÚNIOR**, Secretário de Administração e Orçamento do TRE/PB, CPF/MF nº 436.901.064-00, residente e domiciliado nesta Capital, considerando o resultado do **Pregão Eletrônico Nº XX/2021** – TRE/PB, cujo objetivo fora a formalização de registro de preços para **fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet**, processada nos termos do Processo Administrativo Eletrônico **Nº 0004741-84.2021.6.15.8000, RESOLVE**, com amparo nas Leis nº 8.666/93 e 10.520/2002, na Lei Complementar nº 123/2006, no Decreto nº 10.024/2019, no Decreto nº 7.892/2013 (alterado pelo Decreto nº 8.250/2014 e pelo Decreto nº 9.488/2018), e no Decreto nº 8.538/2015, **REGISTRAR OS PREÇOS** da empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, com sede na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**. CEP.: **XXXXXXXXXX**. E-mail: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, telefone: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, neste ato representado(a) por **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CPF nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, doravante denominado FORNECEDOR, atendendo as condições previstas no instrumento convocatório e segundo as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

A presente Ata de Registro de Preços estabelece as cláusulas e condições gerais para o **registro de preços**, objetivando o **fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet**, cujos quantitativos, especificações, preços e fornecedores foram previamente definidos, através do procedimento licitatório em epígrafe.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ASSINATURA DA ATA

a) O fornecedor classificado, será convocado para assinar a ata de registro de preços, dentro do prazo de 05 dias úteis (condições estabelecidas no instrumento convocatório), podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração.

a.1) É facultado à administração, quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

b) A ata de registro de preços implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, após cumpridos os requisitos de publicidade.

b.1) A recusa injustificada do fornecedor classificado em assinar a ata, dentro do prazo estabelecido neste artigo, ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas.

c) A contratação com os fornecedores registrados será formalizada pelo órgão interessado por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o [art. 62 da Lei nº 8.666, de 1993](#).

d) A existência de preços registrados não obriga a administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS ÓRGÃOS INTEGRANTES

a) Integra a presente ARP o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, localizado em João Pessoa/PB, na qualidade de ÓRGÃO GERENCIADOR;

b) Farão parte deste Registro de Preços, como órgãos participantes, os Tribunais relacionados no Anexo do Edital do PE xx/2021-TRE/PB, que ficarão responsáveis por suas respectivas contratações.

CLÁUSULA QUARTA – DA UTILIZAÇÃO POR ÓRGÃO NÃO PARTICIPANTE

A ata de registro de preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública federal, estadual, distrital ou municipal que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador.

a) Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o órgão gerenciador da ata para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

b) Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

c) As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo não poderão exceder, por órgão ou entidade, **a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens** do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

d) As adesões à ata de registro de preços não poderão exceder, na totalidade, **ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços** para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

O ÓRGÃO GERENCIADOR, através da SECOMP – Seção de Compras, obriga-se a:

a) gerenciar a presente ARP, indicando, sempre que solicitado, os nomes dos fornecedores, os preços, os quantitativos disponíveis e as especificações dos materiais registrados, observada a ordem de classificação indicada na licitação;

b) convocar o fornecedor registrado, via fax, telefone ou e-mail, para assinatura da ata.

c) observar para que, durante a vigência da presente ata, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a compatibilidade com as obrigações assumidas, inclusive com solicitação de novas certidões ou documentos vencidos;

d) conduzir eventuais procedimentos administrativos de renegociação de preços registrados, para fins de adequação às novas condições de mercado;

f) acompanhar e fiscalizar o cumprimento das condições ajustadas no edital da licitação e na presente ARP;

g) solicitar a designação, dentre os servidores das unidades requisitantes, gestores de compras que serão responsáveis pelos pedidos dos itens registrados.

h) observar o cumprimento da obrigação de aplicar a sanção em caso de restar inobservado algum compromisso assumido com a assinatura da ata, seja em relação ao órgão participante do sistema ou a ele aderente;

h.1) será do órgão contratante (gerenciador, participante ou aderente, a depender do caso) a competência para a imposição de sanções administrativas acaso inadimplida alguma obrigação em momento posterior à celebração do contrato. Em sendo o contratante órgão participante ou aderente, o órgão gerenciador deverá ser informado do inadimplemento para que sejam observados os respectivos impactos em face da ata de registro de preços, como o seu cancelamento, por exemplo, conforme previsto no art. 20 do Decreto nº 7.892/2013.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR

O FORNECEDOR obriga-se a:

- a) assinar esta Ata ou retirar a respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, quando for o caso, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da convocação, no que couber;
- b) fornecimento/implantação da solução nos prazos indicados no item 6.5.7 (Cronograma de Implantação e Treinamentos) do Termo de Referência, Anexo I, do Edital do PE xx/2021-TRE/PB;
- c) fornecimento/implantação da solução em estreita conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência, Anexo I, do **Edital do Pregão Eletrônico nº XX/2021**;
- d) fornecimento/implantação da solução conforme especificações e preços registrados na presente ARP;
- f) providenciar a imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo ÓRGÃO GERENCIADOR referentes às condições firmadas na presente ARP;
- g) manter-se, durante toda a vigência da ARP, em compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições exigidas na fase de habilitação do **Pregão Eletrônico n.º XX/2021-TRE/PB**;
- h) fornecer, sempre que solicitado, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, documentação de habilitação e qualificação cujas validades encontrem-se vencidas;
- i) ressarcir os eventuais prejuízos causados aos órgãos gerenciador, participante e não participante(s), e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas na presente ARP;

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO NÃO PARTICIPANTE

Compete ao Órgão Não-participante:

- a) consultar previamente o ÓRGÃO GERENCIADOR no intuito de obter as informações necessárias à contratação pretendida, e, em especial, o teor da presente Ata de Registro de Preços e eventuais alterações;
- b) após a autorização do ÓRGÃO GERENCIADOR, o ÓRGÃO NÃO PARTICIPANTE deverá efetivar a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.
- c) Compete ao ÓRGÃO NÃO PARTICIPANTE os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao ÓRGÃO GERENCIADOR.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

A presente Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da sua última assinatura eletrônica.

A Ata de Registro de Preços será **EXTINTA**:

I) pelo decurso do prazo de vigência; ou

II) pela aquisição da quantidade total registrada na Ata pelo órgão gerenciador e/ou órgãos participantes, zerando o quantitativo registrado, considerando-se exaurido o objeto, ainda que a ata de registro de preços esteja vigente.

CLÁUSULA NONA – DOS PREÇOS REGISTRADOS

Os preços, as quantidades, os fornecedores e as especificações dos materiais registrados nesta Ata encontram-se indicados nos quadros abaixo:

Empresa:				
CNPJ:			Telefone: ()	
ENDEREÇO: CEP.:			E-mail:	
Representante legal: CPF:				

Item	Unidade de medida	Quantidade Registrada	Descrição	V. UNITÁRIO (R\$)
01			Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	
02			Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	
03			Serviço de Implantação e configuração	
04			Serviço de treinamento	
05			Serviço de integração e desenvolvimento	
06			Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	
07			Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	
08			Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	
09			Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	
10			Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	

OBS.: As quantidades indicadas nos itens acima correspondem ao número estimado total a ser adquirido durante a vigência desta Ata. O quantitativo definido para cada órgão participante consta no Anexo do Edital do PE xx/2021-TRE/PB.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

a) O pagamento será efetuado, na medida da execução do serviço, através de OBC - Ordem Bancária de Crédito, OBB - Ordem Bancária para Banco ou Ordem Bancária para Pagamento de Faturas com Código de Barras, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou 20 (vinte) dias corridos, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, conforme o valor da contratação seja inferior ou superior, respectivamente ao limite previsto no art. 24, II, da Lei nº 8.666/93, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da mesma Lei;

b) A Nota Fiscal/Fatura/Boleto Bancário com código de barras, relativo a material efetivamente entregue, deverá ser apresentado no Protocolo Geral do TRE/PB acompanhado da informação de

- conta-corrente própria, na qual deseja receber o referido pagamento, com a identificação da instituição financeira, nome e prefixo da agência correspondente;
- c) A comprovação da regularidade fiscal, para o pagamento, será verificada por meio do SICAF e do sítio da Justiça do Trabalho;
- d) A Nota Fiscal/Fatura será analisada pelo respectivo Gestor e atestada, se for o caso;
- e) Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á, após a regularização da situação e/ou reapresentação da nota fiscal/fatura, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.
- f) O CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser o mesmo indicado na proposta/nota de empenho, sob pena de não ser efetuado o pagamento;
- g) A Administração se reserva ao direito de não efetuar o pagamento se, no ato da atestação da nota fiscal/fatura por parte do gestor do contrato, este verificar que o material foi entregue em desacordo com o especificado no Termo de Referência, Anexo I do Edital do **Pregão Eletrônico nº XX/2021**;
- h) caso o fornecedor seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, este não ficará sujeito à retenção prevista na Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012 ;
- h.1) consoante disciplina a Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, modificada pela IN RFB1540, de 05 de janeiro de 2015 e pela IN RFB 1552, de 02 de março de 2015, as empresas optantes do Simples Nacional, a que se referem os artigos 12 e 15 da Lei nº 9.532/97, deverão, no ato da assinatura do contrato, apresentar a declaração assinada por seu representante legal, na forma dos Anexos II, III ou IV da referida norma, conforme o caso, em duas vias.
- h.2) o TRE/PB anexará a 1ª (primeira) via da declaração ao processo de pagamento para fins de comprovação à Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), devendo devolver a 2ª via ao interessado como recibo.
- i) A Administração se reserva ao direito de não efetuar o pagamento se, no ato da atestação da nota fiscal/fatura o fornecedor não estiver com a documentação de regularidade fiscal perante o INSS, o FGTS e a Receita Federal em dia, ocasião em que será dado prazo para a regularização, suspendendo-se o pagamento até a devida regularização.
- j) Caso o licitante tenha o recolhimento dos encargos relativos ao FGTS centralizado, o documento comprobatório de autorização para a centralização dos recolhimentos deverá ser apresentado à Administração;
- k) Havendo atraso no pagamento de suas obrigações, o TRE/PB procederá à atualização financeira diária de seus débitos, onde os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, conforme a seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX}{100)}$$

$$365$$

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

l) As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta de recursos específicos consignados no Orçamento da União;

m) Nenhum pagamento será efetuado à contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de aplicação de penalidade, nos termos do art. 86, caput e §2º e §3º e/ou art. 87, §1º da Lei nº 8.666/93, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONDIÇÃO ESPECÍFICA

A existência desta Ata de Registro de Preços não obriga o ÓRGÃO GERENCIADOR e ÓRGÃOS PARTICIPANTES a firmar as futuras contratações com o fornecedor cujos preços tenham sido registrados, sendo-lhe facultada a realização de procedimento específico para determinada contratação, assegurado ao particular cujo preço foi registrado, em caso de igualdade de condições, a preferência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICIDADE

Os preços, os quantitativos, o(s) fornecedor(es) e as especificações resumidas do objeto, como também as possíveis alterações da presente ARP, serão publicadas no Diário Oficial da União, Seção 3, na forma de extrato, em conformidade com o disposto no parágrafo único do artigo 61, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

a) É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o [§ 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993](#), nos termos do § 1º do art. 12 do Decreto 7.892/2013.

b) Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas no § 3º do art. 12 do Decreto 7.892/2013 e no art. 65, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DO FORNECEDOR

O FORNECEDOR terá seu registro cancelado nos seguintes casos:

I – Por iniciativa da Administração, quando:

- a) não cumprir as exigências do instrumento convocatório da licitação supracitada e as condições da presente ARP;
- b) recusar-se a retirar a nota de empenho nos prazos estabelecidos, salvo por motivo devidamente justificado e aceito pela Administração;
- c) der causa à rescisão administrativa decorrente desta ARP;
- d) em qualquer das hipóteses de inexecução total ou parcial relativa ao presente Registro de Preços;
- e) não manutenção das condições de habilitação e compatibilidade;
- f) não aceitar a redução dos preços registrados, nas hipóteses previstas na legislação;
- g) sofrer sanção prevista nos [incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993](#), ou no [art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002](#);
- h) em razões de interesse público, devidamente justificadas.

II – Por iniciativa do próprio FORNECEDOR:

- a) mediante solicitação por escrito, comprovar a impossibilidade de cumprimento das exigências insertas neste Registro de Preços, tendo em vista fato superveniente, aceito pelo ÓRGÃO GERENCIADOR, que comprovadamente venha a comprometer a perfeita execução contratual;
- b) por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados.

Parágrafo único – o cancelamento de registro, assegurados o contraditório e a ampla defesa, deverá ser formalizado mediante competente processo administrativo com despacho fundamentado do Secretário de Administração e Orçamento do ÓRGÃO GERENCIADOR.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS PENALIDADES E DO CANCELAMENTO DO REGISTRO

a) A Administração poderá aplicar ao FORNECEDOR as penalidades previstas no artigo 49 do Decreto nº 10.024/2019, sem prejuízo da aplicação dos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

A Administração poderá, ainda, a seu critério, utilizar-se subsidiariamente das sanções previstas na Lei nº 8.666/93, no que couber.

b) A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação da Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à penalidade de multa no percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida.

c) Fica estabelecido como falta grave, caracterizado como falha em sua execução, a não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação da multa compensatória estabelecida na alínea "c" e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 49 da do Decreto nº 10.024/2019.

d) Com fundamento no art. 49 da do Decreto nº 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa compensatória de até 30% (trinta por cento), no caso de inexecução total, sobre o valor total da contratação, ou de até 15% (quinze por cento), no caso de inexecução parcial, sobre o valor do saldo da contratação, respectivamente, garantido o direito à ampla defesa, a contratada que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

d.1) Não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

d.2) Não entregar a documentação exigida no edital;

d.3) Apresentar documentação falsa;

d.4) Causar o atraso na execução do objeto;

d.5) Não manter a proposta;

d.6) Falhar ou fraudar na execução do contrato;

d.7) Comportar-se de modo inidôneo;

d.8) Declarar informações falsas; e

d.9) Cometer fraude fiscal.

e) Para os fins da alínea "d.7", reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

f) - As sanções descritas na alínea "d" também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela Administração Pública.

g) A Contratada ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, com fundamento no art. 86 da Lei nº 8.666/93, à seguinte penalidade:

g.1) multa moratória de:

g.1.1) 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) ao dia sobre o valor do contrato em caso de atraso na execução dos serviços, até o máximo de 10 (dez) dias;

g.1.2) Sendo o atraso superior a 10 (dez) dias, configurar-se-á inexecução total da obrigação, a ensejar a aplicação de **multa compensatória**, prevista no item "c", sem prejuízo da aplicação da **multa moratória** limitada a 0,5% (zero vírgula cinco por cento), oriunda do atraso referido no subitem anterior, bem como da rescisão unilateral da avença.

h) As multas moratória e compensatória poderão ser cumuladas com as sanções previstas na alínea "a".

i) Apenas a aplicação das penalidades de advertência e multa moratória, **não** necessitam ser publicadas no DOU, devendo a intimação da apenada dar-se por meio de notificação.

j) As sanções estabelecidas nesta cláusula são da competência exclusiva da autoridade designada nos normativos internos deste Tribunal, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da efetiva notificação

k) A autoridade competente, na aplicação das penalidades previstas nesta cláusula, deverá levar em consideração a gravidade da conduta da Contratada, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao Contratante, observados os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados.

- l) O valor da multa moratória ou compensatória, nos termos do artigo 86, § 3º da LLC, poderá ser descontado da garantia contratual, dos créditos da Contratada ou cobrado judicialmente, nesta ordem.
- m) O recolhimento do valor da multa, moratória ou compensatória, deverá ser feito no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da intimação da aplicação da sanção, sob pena de seu desconto ser efetuado conforme item anterior, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.
- n) As penalidades estabelecidas nestas cláusulas deverão ser registradas no SICAF.
- o) As penalidades descritas nesta cláusula não excluem a possibilidade de o CONTRATANTE cobrar da CONTRATADA indenização por eventuais perdas e danos.
- p) Caso seja constatada a irregularidade fiscal durante a vigência da ARP, a Administração notificará o Fornecedor para providenciar a regularização no prazo de 30 (trinta) dias. Persistindo a irregularidade serão adotadas providências no sentido de rescindir a avença.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA DOCUMENTAÇÃO

A presente Ata de Registro de Preços vincula-se às disposições contidas nos documentos a seguir especificados, cujos teores são conhecidos e acatados pelas partes:

- a) Processo Administrativo Nº 0004741-84.2021.6.15.8000;**
b) Edital do Pregão Eletrônico nº XX/2021 – TRE/PB e anexos;
c) Proposta Comercial da FORNECEDORA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA -DAS DEMAIS CONDIÇÕES

Em vista da implementação de sistema informatizado de procedimentos administrativos neste TRE/PB, denominado SEI - Sistema Eletrônico de Informações, a contratada deverá efetuar o cadastro no referido sistema para acesso as informações e para assinatura eletrônica de documentos que serão necessárias à formalização da contratação;

Considerando a previsão de encaminhamento de mensagens eletrônicas através do SEI – Sistema Eletrônico de Informações, a contratada deverá informar pelo menos 1 (uma) conta de e-mail válida, ficando a contratada obrigada a acessar diariamente o e-mail, acusando expressamente o recebimento da mensagem, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis da data da comunicação expedida.

Caso não haja recebimento expresso, o teor da mensagem será considerado lido após o decurso do prazo descrito.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

Para dirimir as questões decorrentes da presente Ata de Registro de Preços, fica eleito o foro da Justiça Federal em João Pessoa/PB, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Nada mais havendo a tratar eu, Mário Cezar Delgado Régis, Chefe da Seção de Compras, lavrei a presente Ata de Registro de Preços que lida e achada conforme vai assinada pelo ÓRGÃO GERENCIADOR e pelo particular fornecedor.

Arioaldo Araújo Júnior

Secretário de Administração e Orçamento

EMPRESA

MÁRIO CÉZAR DELGADO RÉGIS
CHEFE DA SEÇÃO DE COMPRAS

Documento assinado eletronicamente por MÁRIO CÉZAR DELGADO RÉGIS em 12/11/2021, às 22:04, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1136687** e o código CRC **9D7F2B96**.

0004741-84.2021.6.15.8000

1136687v1



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 27/2021
(Processo SEI n.º 0004741-84.2021.6.15.8000)**

ANEXO IV

MINUTA DO CONTRATO



Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB

MINUTA - SECONT

CONTRATO Nº ____ / 2021

Processo SEI nº 4741-84.2021.6.15.8000

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL ATRAVÉS DA INTERNET, BASEADO EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM, QUE FAZEM ENTRE SI O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA E A EMPRESA _____.

Aos ____ dias do mês de ____ do ano de dois mil e vinte e um, compareceram, de um lado, o **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA**, com foro na cidade de João Pessoa, situado na Av. Princesa Isabel, nº 201, Tambiá, Estado da Paraíba, CEP 58.020-911, neste ato representado por seu Secretário de Administração e Orçamento, **ARIOALDO ARAÚJO JÚNIOR**, brasileiro, casado, RG nº 950.531 – SSP/PB, CPF nº 436.901.064-00, doravante designado **CONTRATANTE** ou simplesmente **TRE/PB** e, de outro lado, a empresa _____, CNPJ Nº _____, estabelecida na _____, CEP: _____, telefone (____) _____, e-mail: _____, que apresentou os documentos exigidos por lei, neste ato representada por _____, RG _____, CPF n.º _____, daqui por diante designada **CONTRATADA**, que têm, entre si, justo e avençado, e celebram, por força do presente instrumento e de conformidade com o disposto na Lei nº 10.520/2002, no Decreto nº 3.555/2000, Decreto nº 10.024/2019, Decreto nº 7.892/2013 e, no que couber, na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações, o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - O presente contrato tem por objeto a prestação do serviço de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (*chatbot*) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, cujas especificações estão descritas no Termo de Referência nº 33/2021 – TRE-PB/COINF, Anexo I, do Pregão Eletrônico nº ____/2021 – TRE/PB, que passam a fazer parte integrante deste ajuste, independentemente de transcrição.

1.2 - As especificações técnicas dos serviços, objeto do presente contrato, estão descritas no item 2 Termo de Referência acima referido.

1.4 - As especificações técnicas do objeto contratual estão descritas no item 2 do Termo de Referência nº 33/2021 – TRE-PB/COINF, anexo I do Pregão Eletrônico ____/2021 TRE-PB.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 – O serviço objeto deste contrato será realizado por execução indireta, no regime de empreitada por preço global, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência nº 33/2021 – TRE-PB/COINF, bem como na proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS ENCARGOS DO CONTRATANTE

3.1- O CONTRATANTE se obriga a:

- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a d) sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

- f) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA.
- g) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- h) Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- i) Cientificar o órgão de representação judicial das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- j) Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço;
- k) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei no 8.666, de 1993.
- l) Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa.
- m) Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Contrato.
- n) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.
- o) Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.
- p) Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.
- q) Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira.
- r) Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.
- s) Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida neste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

4.1 - A gestão do presente contrato e a fiscalização do fornecimento serão realizadas de acordo com o estabelecido na Portaria nº 18/2018 - SAO/DG, do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba.

4.2 - Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela fornecimento e pelos serviços, ao Contratante é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os materiais fornecidos, diretamente ou por prepostos designados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caberá ao **Gestor** do contrato, subsidiado pelo Fiscal:

- a) cumprir e fazer cumprir o que disciplina a Portaria DG nº 18/2018 – SAO/DG;
- b) anotar de forma clara, transparente e organizada, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato;
- c) comunicar à Secretaria de Administração e Orçamento do Tribunal, **de imediato**, todo e qualquer descumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações passíveis de rescisão contratual e/ou aplicação de penalidades;
- d) observar o que estabelece o art. 3º, XI, da sobredita portaria;
- e) considerar as normas previstas no Código de Ética dos Servidores do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, instituído pela Resolução nº 21/2014 – TRE/PB.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caberá ao **Fiscal** do Contrato:

- a) cumprir e fazer cumprir o que disciplina a Portaria DG nº 18/2018 – SAO/DG;
- b) acompanhar a execução do contrato, registrando os pontos críticos encontrados, inclusive com a produção de provas, para instruir possível procedimento visando à aplicação de sanção contratual;
- c) recusar os materiais fornecidos em desacordo com o pactuado e determinar a sua substituição;
- d) comunicar à CONTRATADA, mediante correspondência com comprovante de recebimento a ser juntado aos autos, eventuais irregularidades na execução contratual, estabelecendo prazo para solução;
- e) observar as normas previstas no Código de Ética dos Servidores do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, instituído pela Resolução nº 21/2014 – TRE/PB.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 - Além das obrigações definidas no Termo de Referência, a CONTRATADA se obriga a:

- a) Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento e implantação da solução contratada.
- b) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

- c) Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual.
- d) Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.
- e) Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários.
- f) Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
 - Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG no 5/2017.
- g) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei no 8.666, de 1993.
- h) Ao término do contrato, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.
- i) Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- j) Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou **"Service desk"**, 24 (vinte) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento, com Acordos de Nível de Serviço de acordo com o item 2.5.25 deste Termo de Referência.
- k) Registrar todas as solicitações feitas pelo CONTRATANTE para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados.
- l) Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que o CONTRATANTE ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor solicitante.
- n) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- m) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.
- n) Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente.
- o) Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços.
- p) Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CONTRATANTE, inerentes ao objeto deste Termo de Referência.
- q) Fornecer, na forma solicitada pelo CONTRATANTE, o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto deste Termo de Referência.
- r) Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- s) Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;
- t) Responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- u) Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto do CONTRATANTE;
- v) Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- x) Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no CONTRATANTE;
- w) Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante o CONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato;
- y) A CONTRATADA, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para o CONTRATANTE, sem prévia autorização;
- z) Em qualquer situação, fica a CONTRATADA obrigada a restabelecer os serviços contratados ao CONTRATANTE no prazo máximo de 6 horas, sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- aa) Havendo necessidade de alteração do hardware ou software do objeto licitado, fica a CONTRATADA responsável por esta operação;

- bb) Todas as alterações devem ser precedidas por Termo Descritivo fornecido pela CONTRATADA e devidamente autorizado pela CONTRATANTE;
- cc) Fornecer, em até 6 horas após a abertura de chamado de suporte, relatório técnico detalhado sobre problemas ou falhas no fornecimento dos serviços, as soluções adotadas e a cronologia dos eventos;
- dd) Uma vez após falha de fornecimento de serviço, deverá a CONTRATADA possuir estratégia abertura de tickets no sistema contratado, de chamados originados a partir de e-mail e/ou formulários;
- ee) Manter, por período não inferior a 365 dias, registros (LOG) de todas as atividades de acesso ao site, ao banco de dados ou qualquer serviço relacionado. Os registros deverão ser disponibilizados à CONTRATADA em até 24 horas contadas a partir da solicitação formal.
- ff) não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia anuência do CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEXTA - DAS CONDIÇÕES PARTICULARES

- 6.1 - O CONTRATANTE não se responsabilizará por quaisquer materiais que venham a ser fornecidos pela CONTRATADA, sem que tenha sido previsto neste contrato ou fora de sua vigência;
- 6.2 - É assegurada ao CONTRATANTE a faculdade de exigir, a qualquer tempo, da CONTRATADA a documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução deste Contrato;
- 6.3 - A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE, desde já, de forma irrevogável e irretratável, a compensar dos créditos futuros que venha a ter em face da aquisição objeto do presente contrato os danos ou prejuízos causados ao TRE/PB;
- 6.4 - Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este.
- 6.5 - A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;
- 6.6 - A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;
- 6.7 - A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;
- 6.8 - A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento;
- 6.9 - **Havendo divergência entre o contrato e o termo de referência, prevalecerá o constante neste último.**

CLÁUSULA SÉTIMA – DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

- 7.1 - A solução será recebida provisoriamente quando estiver em plena condição de funcionamento, atestado pelo acesso à plataforma dos servidores da CONTRATANTE que atuaram como administradores da solução;
- 7.2 - A CONTRATANTE realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço e emitirá o Termo de Recebimento Provisório.
- 7.3 - No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do fim da **Fase de Acompanhamento**, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
 - a) 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;
 - b) Emitir Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.4 - O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 7.5 - Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

CLÁUSULA OITAVA – DO CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 8.1 - A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.
- 8.2 - Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, o CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como números do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.

8.3 - As partes obrigam-se a cumprir o disposto na Lei nº 13.709/2018 em relação aos dados pessoais a que venham ter acesso em decorrência da execução contratual, comprometendo-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassadas em decorrência da execução contratual, sendo vedada a transferência, a transmissão, a comunicação ou qualquer outra forma de repasse das informações a terceiros, salvo as decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

8.4 - É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual, para finalidade distinta daquela contida no objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

8.5 - A Contratada fica obrigada a comunicar ao Contratante, em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência do ocorrido, qualquer incidente de segurança aos dados pessoais repassados em decorrência desta contratação e a adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

8.6 - As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

8.7 - As partes obrigam-se a proceder, ao término do prazo de vigência, à eliminação dos dados pessoais a que venham ter acesso em decorrência da execução contratual, ressalvados os casos em que a manutenção dos dados por período superior decorra de obrigação legal.

CLÁUSULA NONA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

9.1 - Será exigido da CONTRATADA a assinatura de um **Termo de Confidencialidade e Sigilo - TCS**, conforme detalhado no Anexo I, do Termo de Referência nº 33/2021 – TRE-PB/COINF.

9.1.1 - Este termo visa proteger a CONTRATANTE de eventuais divulgações não autorizadas de informações dos usuários atendidos que trafeguem na SOLUÇÃO.

9.1.2 - O signatário do TCS deve ser representante com autorização expressa da CONTRATADA para atuar comercialmente em seu nome. Esta exigência é motivada pela necessidade de garantir a legitimidade do documento com vistas a facilitar eventuais medidas administrativas e judiciais.

9.2 - Toda informação referente à CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE;

9.3 - A CONTRATADA obriga-se, sempre que aplicável, estar e atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD").

9.4 - A CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

9.5 - A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais.

9.6 - A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que ter acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito;

9.7 - A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades;

9.8 - Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do CONTRATANTE;

9.9 - Toda informação originária da prestação dos serviços de atendimento deverá ser disponibilizada somente pelo CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa;

9.10 - A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE;

9.11 - A CONTRATADA ou a PROVIDORA, caso sejam distintas, deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios;

9.12 - A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

9.13 - A CONTRATADA deverá manter o sistema em nuvem sendo o espaço para armazenamento de dados suficiente para manter em funcionamento a solução (no que diz respeito aos bancos de dados) e para cada agente ativado será imposto um limite de 5Gb de armazenamento no período de 12 meses, ficando os custos deste armazenamento sob inteira responsabilidade total da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PREÇO

10.1 - O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo fornecimento do objeto contratado descrito na cláusula primeira os seguintes valores:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal		R\$	R\$
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas		R\$	R\$
03	Serviço de Implantação e configuração		R\$	R\$
04	Serviço de treinamento		R\$	R\$
05	Serviço de integração e desenvolvimento		R\$	R\$
04	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda		R\$	R\$
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)		R\$	R\$
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)		R\$	R\$
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)		R\$	R\$
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)		R\$	R\$
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO				R\$

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PAGAMENTO

11.1 - O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

11.2 - Os serviços serão faturados da seguinte forma:

- As despesas decorrentes das etapas de implantação, configuração da solução, treinamento dos servidores e desenvolvimento deverão ser faturadas após concluídas tais etapas;
- As despesas decorrentes do volume de agentes ativos no mês serão faturadas mensalmente;
- As despesas decorrentes de envio de mensagens ativas serão faturadas mensalmente, mediante verificação dos relatórios de mensagens enviadas por parte do fiscal do contrato;
- As despesas decorrentes da contratação de pacotes de envio de mensagens ativas, disparo de e-mails e SMS, pacote adicional de videochamadas simultâneas e pacote adicional de mensagens ativas serão faturados mensalmente.

11.3 - A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei no 8.666, de 1993.

11.4 - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa no 3, de 26 de abril de 2018.

11.5 - O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- o período de prestação dos serviços;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.6 - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

11.7 - Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG no 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a. não produziu os resultados acordados;
- b. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

11.9 - Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. 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 da CONTRATANTE.

11.10 - Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa no 3, de 26 de abril de 2018.

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

11.12 - Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

11.14 - Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

11.15 - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG no 5/2017, quando couber.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO RECOLHIMENTO DO IMPOSTO E DAS CONTRIBUIÇÕES

12.1 - De acordo com o disposto na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, será retido, na fonte, o imposto sobre a renda da pessoa jurídica - IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido (CSLL), a contribuição para a Seguridade Social (COFINS) e a contribuição para o PIS/PASEP, sobre o pagamento efetuado à pessoa jurídica contratada, pela prestação do serviço, objeto deste contrato, observando os procedimentos previstos nessa Instrução Normativa.

12.1.1 - Caso a pessoa jurídica contratada seja optante do "SIMPLES" esta não ficará sujeita à retenção prevista na Instrução Normativa retromencionada.

12.1.2 - Consoante disciplina o art. 6º, § 2º, da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, as empresas optantes do Simples Nacional, as instituições de educação e de assistência social sem fins lucrativos, bem como as instituições de caráter filantrópico, recreativo, cultural, científico e às associações civis, a que se referem os artigos 12 e 15 da Lei nº 9.532/97, deverão, apresentar ao CONTRATANTE declaração assinada por seu representante legal, de acordo com os modelos dos Anexos II, III ou IV da referida norma.

12.1.3 - As entidades beneficentes de assistência social, previstas nos incisos III e IV do art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012 que atuam nas áreas da saúde, da educação e da assistência social deverão apresentar, juntamente à declaração constante dos Anexos II ou III da citada norma, o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), expedido pelos Ministérios das respectivas áreas de atuação da entidade, na forma estabelecida pelo Decreto nº 8.242, de 23 de maio de 2014.

12.2 - Com base nos preceitos da legislação municipal correspondente, será retido, na fonte, o ISS sobre o valor do serviço prestado.

12.3 - Consoante disciplina o art. 31 da Lei nº 8.212/93, o TRE/PB reterá, para recolhimento à Seguridade Social em nome da Contratada, 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal/fatura dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

13.1 - O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua última assinatura eletrônica, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inciso IV, da Lei no 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS ALTERAÇÕES

13.1 - O contrato poderá ser alterado nos casos e condições previstos na seção III, do capítulo III da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 - A despesa decorrente do presente contrato correrá à conta dos recursos específicos consignados no Programa de Trabalho 167648, Elemento de Despesa _____, alocados no orçamento deste Tribunal para o exercício 2021.

PARÁGRAFO ÚNICO

Para a cobertura das despesas relativas ao corrente exercício, foi emitida a **Nota de Empenho nº 2021NE000_____**, em _____ de _____ de 2021, à conta da dotação especificada nesta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

16.1 - Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas a Contratada prestará, no prazo máximo de 10 (dez) dias a partir da assinatura do presente contrato, garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato, por meio de qualquer uma das modalidades descritas no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

16.1.1 - Caso a CONTRATADA opte pela modalidade Seguro Garantia, **a apólice de seguro deverá ter de vigência de 90 (noventa) dias após o término da vigência do presente contrato;**

16.2 - A garantia prestada pela CONTRATADA deverá assegurar o pagamento de:

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

16.3 - Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem, **expressamente**, os eventos indicados nos itens “a” a “c” do item anterior.

16.4 - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada junto à Caixa Econômica Federal, devendo o valor ser corrigido monetariamente.

16.5 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

16.6 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

16.7 - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

16.8 - Será considerada extinta a garantia:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, emitido pelo Gestor do Contrato, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) **no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.**

16.9 - A contratada obriga-se a apresentar nova garantia, conforme o caso, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, antes do seu vencimento, ou da redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou da assinatura do termo aditivo que implique na elevação do valor do contrato e na prorrogação, mantendo-se o percentual estabelecido no item 15.1 desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES E DO DESCONTO DO VALOR DA MULTA

17.1 - O CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as penalidades previstas no artigo 49 do Decreto nº 10.024/2019. A Administração poderá, ainda, a seu critério, utilizar-se subsidiariamente das sanções previstas na Lei nº 8.666/93, no que couber.

17.2 - A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação do CONTRATANTE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à penalidade de multa no percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida.

17.3 - Fica estabelecido como falta grave, caracterizado como falha em sua execução, a não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação da multa compensatória estabelecida no item 6.11.4 e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 49 da do Decreto nº 10.024/2019.

17.4 - Com fundamento no art. 49 da do Decreto nº 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa compensatória de até 30% (trinta por cento), no caso de inexecução total, sobre o valor total da contratação, ou de até 15% (quinze por cento), no caso de inexecução parcial, sobre o valor do saldo da contratação, respectivamente, a Contratada que:

- 17.4.1 - apresentar documentação falsa;
- 17.4.2 - causar o atraso na execução do objeto;
- 17.4.3 - não mantiver a proposta;
- 17.4.4 - falhar na execução do contrato;
- 17.4.5 - fraudar a execução do contrato;
- 17.4.6 - comportar-se de modo inidôneo;
- 17.4.7 - declarar informações falsas; e

17.4.8 - cometer fraude fiscal.

17.5 - Para os fins do item 16.4.8, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

17.6 - A Contratada ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, com fundamento no art. 86 da Lei nº 8.666/93, à seguinte penalidade:

17.6.1 - **multa moratória** de:

17.6.1.1 - 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) ao dia sobre o valor do contrato em caso de atraso na execução do serviço, limitada a incidência de 10 (dez) dias;

17.6.1.2 - Sendo o atraso superior a 10 (dez) dias, configurar-se-á inexecução total da obrigação, a ensejar a aplicação da **multa compensatória**, prevista no item 16.1.4, sem prejuízo da aplicação da **multa moratória** limitada a 0,5% (zero vírgula cinco por cento), oriunda do atraso referido no subitem anterior, bem como da rescisão unilateral da avença.

17.7 - As multas moratória e compensatória poderão ser cumuladas com as sanções previstas no item 16.1.

17.8 - Apenas a aplicação das penalidades de advertência e multa moratória, **não** necessitam ser publicadas no DOU, devendo a intimação da apenada dar-se por meio de notificação;

17.9 - As sanções estabelecidas nesta cláusula são da competência exclusiva da autoridade designada nos normativos internos deste Tribunal, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da efetiva notificação.

17.10 - A autoridade competente, na aplicação das penalidades previstas nesta cláusula, deverá levar em consideração a gravidade da conduta da Contratada, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao Contratante, observados os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados.

17.11 - O valor da multa moratória ou compensatória, nos termos do artigo 86, § 3º da LLC, poderá ser descontado da garantia contratual, dos créditos da Contratada ou cobrado judicialmente, nesta ordem.

17.12 - O recolhimento do valor da multa, moratória ou compensatória, deverá ser feito no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da intimação da aplicação da sanção, sob pena de seu desconto ser efetuado conforme item anterior, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

17.13 - As penalidades estabelecidas nesta cláusula deverão ser registradas no SICAF.

17.14 - A recusa injustificada do adjudicatário em assinar a ata de registro de preços e/ou o contrato, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação do CONTRATANTE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à penalidade de multa no percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida.

17.15 - As penalidades descritas nesta cláusula não excluem a possibilidade de o CONTRATANTE cobrar da CONTRATADA indenização por eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA RESCISÃO

18.1 - O contrato poderá ser rescindido nos casos e condições previstos na seção V, do capítulo III, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FUNDAMENTO LEGAL

19.1 - O presente contrato tem apoio legal no Pregão Eletrônico nº ____/2021 - TRE-PB e reger-se-á por suas cláusulas e pelos termos da proposta da contratada, bem como pelo disposto na Lei nº 10.520/2002, no Decreto nº 3.555/2000, Decreto nº 10.024/2019, Decreto nº 7.892/2013 e, no que couber, na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações e foi celebrado em conformidade com a ARP nº ____/2021 TRE-PB e de acordo com o contido no Processo SEI nº 4741-84.2021.6.15.8000.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

20.1 - Para dirimir questões deste Contrato fica nomeado o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal desta Capital.

E por estar justo e acordado, depois de lido e achado conforme, foi o presente Contrato assinado eletronicamente pelas partes e seu extrato será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3.

João Pessoa, ____ de 2021.

JAILTON CALDEIRA BRANT
CHEFE DA SEÇÃO DE CONTRATOS



Documento assinado eletronicamente por JAILTON CALDEIRA BRANT em 29/11/2021, às 13:08, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1145840** e o código CRC **249EAF4B**.

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º27/2021
(Processo SEI n.º 0004741-84.2021.6.15.8000)**

ANEXO V

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO
DISPOSTO NO ART. 3º DA RESOLUÇÃO Nº 07 DO CNJ**

DECLARAÇÃO

(Nome da Empresa) _____, inscrito no CNPJ nº _____ por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARO, para fins do disposto no art 3º da Resolução do CNJ nº 07, de 18 de outubro de 2005, com a nova redação que lhe foi dada pela Resolução do CNJ nº 09 do CNJ e conforme o entendimento daquele Conselho exposto na alínea “a” do Enunciado Administrativo nº 01, que a nossa empresa não tem e nem irá contratar *DIRETORES* e *OCUPANTES DE FUNÇÃO DE GESTÃO DA EMPRESA*, que sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, inclusive, de ocupantes de cargo de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE/PB, durante o período de vigência do contrato decorrente deste certame.**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º27/2021
(Processo SEI n.º 0004741-84.2021.6.15.8000)**

ANEXO VI

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AO
DISPOSTO NO ARTIGO 4º DA RESOLUÇÃO Nº 156 DO CNJ**

DECLARAÇÃO

(Nome da Empresa) _____, inscrito no CNPJ nº _____ por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARO, para fins do disposto no artigo 4º da Resolução nº 156, de 08 de agosto de 2012 do CNJ, que a nossa empresa não colocará empregados para o exercício de funções de chefia que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º da mencionada Resolução, devendo tal condição ser mantida durante todo o contrato.**