



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
NÚCLEO DE LICITAÇÕES

**EDITAL Nº 1025553/2022**

Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2022.

Processo nº E-20/001.003701/2020

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/22 R1**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA CALL CENTER COM ATENDIMENTO VIA WHATSAPP, NA MODALIDADE SAAS, POR 12 (DOZE) MESES, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO OFERTADA.**

**ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS** - As propostas iniciais deverão ser encaminhadas, conforme modelo de PROPOSTA DETALHE - ANEXO II, exclusivamente por meio eletrônico, para o seguinte endereço: [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br)

IMPORTANTE	
<b>Encerramento de Recebimento das Propostas até:</b>	23/12/2022 - 14:00H
<b>Data da Abertura da Sessão:</b>	23/12/2022 - 14:02H
<b>Data do Início da Disputa de Preços:</b>	23/12/2022 - 14:02H
<b>Tempo de Disputa:</b>	Determinado pelo pregoeiro durante a disputa.
<b>Referência de Tempo:</b> Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).	

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/22 R1**

**ÍNDICE**

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETO
3. DA ABERTURA
4. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
5. TIPO DE LICITAÇÃO
6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
7. CREDENCIAMENTO
8. CONEXÃO COM O SISTEMA E ENVIO DAS PROPOSTAS
9. DA PROPOSTA DE PREÇOS
10. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
12. DOS DOCUMENTOS A SEREM ENCAMINHADOS PELO LICITANTE DETENTOR DA MELHOR PROPOSTA
13. DA HABILITAÇÃO
14. DOS RECURSOS
15. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO
16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES
18. ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL
19. DA GARANTIA
20. DISPOSIÇÕES GERAIS

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/22 R1**

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ), inscrita no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, com sede na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, torna público que, devidamente autorizada pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, **Dr. MARLON VINÍCIUS DE SOUZA BARCELLOS**, na forma do disposto no processo administrativo nº **E-20/001.003701/2020**, no dia, hora e endereço eletrônico indicados no item 3 deste edital, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO**, que será regido pelas Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520, de 17 de julho de 2002, pelos Decretos Estaduais nº 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, pelo Decreto nº 46.751, de 27 de agosto de 2019, pela Lei Estadual nº 287, de 4 de dezembro de 1979, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006,

pelo Decreto Estadual nº 3.149, de 28 de abril de 1980, e respectivas alterações, pela Resolução SEPLAG nº 429, de 11 de janeiro de 2011, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, pela Resolução DPGERJ nº 1012, de 21 de outubro de 2019, Resolução DPGERJ nº 1052/20 e disposições legais aplicáveis e pelo disposto no presente edital.

1.2. A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br), no dia e hora indicados no item 3 deste Edital e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

1.3. As retificações deste Edital, por iniciativa oficial ou provocada por eventuais impugnações, obrigarão a todos os licitantes, devendo ser publicadas em todos os veículos em que se deu a publicação originária, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

1.4. O Edital se encontra disponível no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br) e no portal da DPRJ ([www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)).

1.5. Os interessados poderão solicitar esclarecimentos acerca do objeto deste Edital ou interpretação de qualquer de seus dispositivos em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, por escrito, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, de 11 horas até 16 horas, ou, através dos e-mails [nulic@defensoria.rj.def.br](mailto:nulic@defensoria.rj.def.br), [cl@defensoria.rj.def.br](mailto:cl@defensoria.rj.def.br), até as 17 horas do último dia do prazo referido.

1.5.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, antes do encerramento do prazo de acolhimento de propostas.

1.6. Os interessados poderão formular impugnações ao presente edital em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, por escrito, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, 314, 3º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, de 11 horas até as 16 horas, ou, através dos e-mails [nulic@defensoria.rj.def.br](mailto:nulic@defensoria.rj.def.br), [cl@defensoria.rj.def.br](mailto:cl@defensoria.rj.def.br), até as 17 h do último dia do prazo referido.

1.6.1. Caberá ao Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da abertura da sessão.

1.6.2. Tanto as respostas às impugnações quanto aos pedidos de esclarecimentos serão divulgados mediante nota no portal eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br), pelo nº PE 024/22 R1 na sessão relacionada às futuras licitações, ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

## 2. DO OBJETO

2.1. O objeto do presente pregão eletrônico é a **Contratação de serviço de fornecimento de software para Call Center com Atendimento via Whatsapp, na modalidade SaaS, por 12 (Doze) meses, incluindo implantação, treinamento e manutenção da solução ofertada**, conforme especificações e quantidades contidas no Termo de Referência - Anexo I.

2.2. De acordo com os itens 5 e 6 do Termo de Referência, os serviços que compõem a contratação consistem em:

2.2.1. Implantação de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via aplicativo Whatsapp, incluindo treinamento;

2.2.2. Locação de software na modalidade SaaS, para a disponibilização de solução de Assistente Virtual com ChatBot contemplando suporte, manutenção e atualização, com pacote de serviço de mensagens (sessões);

2.2.3. Serviços de Mensagens (sessões de atendimento) - Excedente.

2.3. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/02, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Assim, a contratação do objeto do Termo de Referência será efetiva na modalidade de Pregão Eletrônico.

2.4. A presente contratação se enquadra como fornecimento de licenciamento temporário de software, limitada sua renovação pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93, relativo ao fornecimento de licenças.

## 3. DA ABERTURA

3.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital, conforme indicado abaixo:

POSIÇÃO	DIA/MÊS/ANO	HORÁRIO
Início acolhimento das propostas	12/12/2022	14:00H
Limite acolhimento das propostas	23/12/2022	14:00H
Data de abertura das propostas	23/12/2022	14:02H
Data de realização do Pregão	23/12/2022	14:02H
Processo nº	<b>E-20/001.003701/2020</b>	
Tipo	<b>MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO</b>	
Prazo para impugnação	Até 02(dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão	

Data da publicação	12/12/2022
Portal	<a href="http://www.compras.rj.gov.br">www.compras.rj.gov.br</a>
Número da licitação no portal	<b>PE- 024/22 R1</b>

3.2. Ocorrendo Ponto Facultativo, ou outro fato superveniente de caráter público, que impeça a realização deste evento nas datas acima marcadas, a licitação ficará automaticamente prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

#### 4. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Os recursos necessários à realização do serviço ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.126.0481.4455

NATUREZA DA DESPESA: 339040

FONTE: 232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

#### 5. TIPO DE LICITAÇÃO

5.1. O presente pregão eletrônico reger-se-á pelo tipo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO**.

#### 6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1. Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem em ramo de atividade compatível com o objeto licitado, registradas ou não no Cadastro de Fornecedores, mantido pelo Órgão Central do Sistema Logístico.

6.2. Não serão admitidas na licitação as empresas punidas por:

a) Ente, Autarquia ou Fundação da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com as sanções prescritas no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no art. 7º da Lei nº 10.520/02;

b) Ente ou Entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal, com a sanção prescrita no inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

6.3. Não será permitida a participação na licitação de mais de uma empresa sob o controle de um mesmo grupo de pessoas, físicas ou jurídicas.

6.4. Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 9º da Lei nº 8.666/93.

6.5. O licitante que se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, na forma do art. 2º, do Decreto Estadual nº 42.063, de 06 de outubro de 2009, deverá declarar, no momento de inserção de sua proposta junto ao SIGA, que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º.

6.5.1. Em caso de não atendimento do contido no subitem 6.5, deixará de ser concedido ao licitante o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado regulamentado por meio do Decreto Estadual nº 42.063, de 2009.

6.6. O licitante deverá assinalar na página do SIGA, em campo próprio do sistema informatizado, que cumpre os requisitos de habilitação, que a proposta está de acordo com as exigências previstas no instrumento convocatório e que firmou a Declaração de Elaboração Independente de Proposta constante do Anexo VII, que deverá ser apresentada no momento indicado pelo item 15.3 do Edital.

6.7. Não será permitida a participação em regime de consórcio.

#### 7. CREDENCIAMENTO

7.1. Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico os licitantes devidamente credenciados junto ao SIGA, devendo o credenciamento ser realizado no prazo de até três dias úteis da data de abertura da sessão, conforme previsto no art. 5º, parágrafo 2º, do Decreto nº 31.864, de 2002.

7.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao SIGA, pelo endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br).

7.2.1. O licitante obterá o código de acesso ao SIGA junto ao endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br), clicando na área de Registro de Fornecedor que se encontra na parte do meio do portal e seguindo as orientações de preenchimento. O Portal contém um manual orientando o preenchimento.

7.2.2. O licitante deverá preencher algumas telas, digitando informações sobre a empresa, pessoas que irão operar o SIGA e as famílias de itens que fornece. Após essa digitação, o licitante deverá baixar, em local indicado no Portal, um arquivo contendo um Termo de Responsabilidade o qual deverá imprimir e assinar. Junto com esse Termo de Responsabilidade o licitante deverá enviar a documentação requerida para a SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão, no endereço informado no portal.

7.2.3. Após o recebimento da documentação, a SEPLAG, através do SIGA, enviará para o e-mail informado do licitante o código de acesso às funcionalidades do SIGA. Quando o licitante acessar o SIGA deverá colocar seu código informado e a senha: SIGA. Essa senha servirá apenas para o primeiro acesso, pois o sistema irá solicitar que o licitante digite uma senha nova, confirme essa senha e escreva uma pergunta e resposta. O sistema confirmará a nova senha que deverá ser usada nos próximos acessos.

7.3. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

7.4. A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

7.5. O credenciamento do licitante junto ao SIGA implica na presunção de sua capacidade técnica para realização das operações inerentes ao pregão eletrônico.

## **8. CONEXÃO COM O SISTEMA E ENVIO DAS PROPOSTAS**

8.1. Observado o disposto nos itens 6 e 7 deste Edital, a participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão do licitante ao SIGA, pela digitação de sua senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do SIGA no período compreendido entre a data de início e de encerramento do acolhimento das propostas, conforme subitem 3.1 deste Edital.

8.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.3. Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, sob as penas da lei, em campo próprio do SIGA, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital.

8.4. Ao licitante incumbirá, ainda, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

## **9. PROPOSTA DE PREÇOS**

9.1. A Proposta de Preços deverá ser inicialmente enviada exclusivamente por meio do SIGA, em campo específico, a ser integralmente preenchido, inclusive com a indicação da marca e modelo do produto ofertado.

9.1.1. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

9.1.2. O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa, conforme Anexo II, somente será utilizado pelo licitante vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.

9.1.3. Os documentos anexados durante a inserção da proposta no campo "informações adicionais" (folders, prospectos, declarações, etc) não poderão estar identificados, ou seja, não será admitida a veiculação do nome da empresa ou de seus representantes, utilização de material timbrado ou qualquer outro meio que facilite a identificação do licitante.

9.1.4. As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofertem apenas uma marca, um modelo e um preço para cada material(is) constante(s) do objeto desta licitação.

9.2. A proposta de preços será feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto da ata, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerada.

9.3. Caso o licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do Anexo VI do Edital.

9.4. O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

9.5. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital, aquelas com preço excessivo e as que tiverem preço manifestamente inexequível.

9.6. A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

9.7. Os licitantes ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão, conforme disposto no item 3.

9.7.1. Se por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse da DPRJ, esta poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

## **10. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

10.1. A partir do horário previsto no item 3.1 deste Edital, terá início a sessão de abertura do Pregão Eletrônico, ficando os licitantes no aguardo do término da análise da conformidade das propostas e início da disputa de preços, quando poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do SIGA, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.1.1. O sistema ficará disponível para a disputa de lances de segunda a sexta-feira, no horário de 09 horas às 18 horas e, após esse período, será bloqueado para tal finalidade.

10.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado, suas regras de aceitação e o limite de horário de funcionamento do sistema.

10.3. Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance ofertado pelo próprio licitante e registrado no sistema. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

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

10.5. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o SIGA poderá permanecer acessível aos

licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

10.6. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, através de aviso inserido em campo próprio do SIGA (chat mensagem), divulgando, com antecedência mínima de 01 (uma) hora, data e hora para a reabertura da sessão.

10.7. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo SIGA, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.7.1. Em caso de erro material, ao licitante será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública que poderá ser aceita ou não pelo pregoeiro. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.

10.7.2. O período randômico de disputa somente poderá ser iniciado até às 17 horas e 20 minutos, tendo em vista que às 18 horas o sistema será bloqueado automaticamente para envio de lances e continuidade da disputa.

10.8. Caso não sejam apresentados lances, verificar-se-á a aceitabilidade da proposta de preços de menor valor, considerando-se o valor estimado para a contratação e o disposto no subitem 9.4.

10.8.1. No caso de empate entre as propostas de menor preço e não sendo apresentados lances, sem prejuízo do disposto no item 10.3, será assegurada preferência como critério de desempate, sucessivamente, aos bens e serviços:

- a) produzidos no País;
- b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras;
- c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e
- d) produzidos ou 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. Persistindo o empate, o sorteio público será utilizado como critério de desempate.

## **11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

11.1. O julgamento obedecerá ao critério de menor preço, na forma do item 5. Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço, observadas as regras deste Edital, especialmente o subitem 11.3.

11.1.1. No momento da apresentação da proposta vencedora, considerando o valor do preço total de cada item, a mesma deverá ser apresentada com, no máximo, 2 (duas) casas após a vírgula.

11.1.2. As ofertas dos licitantes não poderão ultrapassar o limite dos preços unitários de cada item, conforme apurados pela DPRJ e consignados na Planilha Estimativa de Quantitativo e Preços Unitários, sob pena de desclassificação da proposta de preços, que exceda o preço estimado para cada item.

11.2. O SIGA informará o licitante detentor da proposta de preços ou do lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após verificação de empate ficto, nos termos do subitem 11.3 deste Edital, cabendo decisão, pelo pregoeiro, acerca da aceitação do menor lance ofertado e, ainda, negociação visando a sua redução.

11.3. Havendo empate ficto no momento do julgamento das propostas será assegurada às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte preferência na contratação, caso a proposta de menor preço tenha sido apresentada por empresa que não detenha tal condição.

11.3.1. Para efeito da verificação da existência de empate, no caso das Microempresas ou das Empresas de Pequeno Porte, serão consideradas as propostas por estas apresentadas iguais ou superiores em até 5% (cinco por cento) àquela mais bem classificada.

11.3.2. Havendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada será convocada para apresentar proposta de preço inferior àquela de menor preço do certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após o encerramento da fase de lances, sob pena de preclusão.
- b) Caso a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, que se apresente na forma da alínea "a", abdique desse direito ou não venha a ser contratada, serão convocadas, na ordem classificatória, as demais que se enquadrem na mesma hipótese, para o exercício de igual direito.
- c) Na situação de empate na forma antes prevista, inexistindo oferta de lances e existindo equivalência nos valores apresentados por mais de uma Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, o sistema identificará aquela que primeiro inseriu sua proposta, de modo a possibilitar que esta usufrua da prerrogativa de apresentar oferta inferior à melhor classificada.

11.3.3. Caso nenhuma Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte venha a ser contratada pelo critério de desempate, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente de menor preço do certame.

11.4. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

11.4.1. Ocorrendo a situação a que se refere o subitem 10.8 e/ou subitem 11.4 deste Edital, o pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço.

11.5. O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão

registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br).

11.6. A critério do pregoeiro, poderão ser relevados erros ou omissões formais de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas de preços.

## **12. DOS DOCUMENTOS A SEREM ENCAMINHADOS PELO LICITANTE DETENTOR DA MELHOR PROPOSTA**

12.1. Efetuados os procedimentos previstos no item 11 deste Edital, o licitante detentor da melhor proposta ou do lance de menor valor deverá entregar no endereço: Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública, os originais ou cópias autenticadas da seguinte documentação:

a) declaração, na forma do Anexo VIII – Declaração de Inexistência de Penalidade, de que não foram aplicadas as seguintes penalidades, cujos efeitos ainda vigorem:

a.1) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

a.2) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

a.3) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

b) os documentos de habilitação previstos no item 13.2 a 13.7;

c) a proposta de preços relativa ao valor arrematado, inclusive, se for o caso, detalhando a planilha de custos.

12.2. Uma vez recebidos os documentos, o pregoeiro consultará o Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA, e o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, do Portal Transparência, da Controladoria Geral da União.

12.2.1. Caso o licitante conste em qualquer um dos Cadastros mencionados no item 12.2, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor, não poderá prosseguir no certame, cabendo ao pregoeiro declarar tal condição.

12.3. Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo próprio pregoeiro, na hipótese de inexistência de recursos, ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão na hipótese de existência de recursos.

12.4. Se o licitante desatender às exigências previstas no item 12, o pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

12.5. O Certificado de Registro Cadastral do Estado - CRC, mantido pela Subsecretaria de Recursos Logísticos - SUBLOG, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá ser apresentado em substituição aos documentos elencados nos subitens 13.2, 13.3, 13.4 e 13.5.

12.6. Os licitantes cadastrados deverão, ainda, apresentar os documentos de qualificação técnica previstos no item 13.5.

## **13. DA HABILITAÇÃO**

13.1. Os documentos de habilitação mencionados na alínea "b", do item 12.1 são os indicados nos itens a seguir:

### **13.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

13.2.1. Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou diretores;

b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;

c) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, com todas as alterações ou consolidação respectiva;

d) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedade simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

e) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

f) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos artigos 1.039 a 1.092 da Lei Federal nº 10.406/2002, deverá mencionar, no Contrato Social, por força do artigo 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;

g) Ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o Estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

### **13.3. REGULARIDADES FISCAL E TRABALHISTA**

13.3.1. Para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou

outra equivalente, na forma da lei;

c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:

c.1) Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d", do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

c.1.1) O licitante poderá, em substituição à certidão mencionada na alínea "c.1.", apresentar as seguintes certidões conjuntamente, desde que tenham sido expedidas até o dia 2 de novembro de 2014 e estejam dentro do prazo de validade nelas indicados: Certidão Negativa de Débito ou a Certidão Positiva com efeito negativo referente à Contribuição Previdenciária e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);

c.2) Fazenda Estadual: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação - ICMS, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.2.1) Caso o licitante esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda e Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Procuradoria Geral do Estado ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.3) Fazenda Municipal: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição municipal;

d) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF;

e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

13.3.2. Na hipótese de tratar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura do contrato caso se sagre vencedora na licitação.

13.3.2.1. Em sendo declarada vencedora do certame Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte com débitos fiscais e trabalhistas, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

13.3.2.2. O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento do interessado, a critério exclusivo da **DPRJ**.

13.3.2.3. A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81, da Lei nº 8.666/93.

#### 13.4. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

13.4.1. Para fins de comprovação de qualificação econômico-financeira, o licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar os seguintes documentos:

a) certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores ou Tribunal da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, e em casos onde a certidão não seja emitida por meio físico ou eletrônico pelo próprio Tribunal da Comarca sede da empresa, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

13.4.2. O licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

13.4.3. Não será causa de inabilitação a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação

exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

#### 13.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.5.1. Para a comprovação de sua respectiva Qualificação Técnica, visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE participante do certame deverá ser integradora oficial e direta do WhatsApp. Como comprovação a mesma deverá constar na lista de parceiros oficiais no site: [https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution\\_type=messaging&platforms=whatsapp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp)

13.5.2. O requisito exigido se faz necessário, devido:

I - Somente empresas oficiais possuem requisito para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial no WhatsApp. O procedimento se faz necessário para adquirir uso da API oficial.

II - Garantir que o número utilizado para o serviço não seja bloqueado e que se mantenha acesso oficial à aplicação Whatsapp API.

III - Empresas oficiais possuem recursos, treinamentos e o aval do fornecedor do aplicativo para ofertar o serviço.

#### 13.6. DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06.

13.6.1. Caso o licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14/12/06, em especial quanto ao seu artigo 3º, na forma do Anexo VI - Declaração para Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, empresário individual e cooperativas enquadradas no art. 34, da lei nº 11.488, de 2007.

#### 13.7. DECLARAÇÃO RELATIVA AO TRABALHO DE MENORES

13.7.1. Para fins de comprovação de atendimento do inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666/93 deverá ser apresentada declaração do licitante de que não possui em seu quadro funcional nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, consoante art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, na forma do Anexo IV - Declaração para atendimento ao inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666/93.

#### 13.8. DA VALIDADE DAS CERTIDÕES

13.8.1. Os documentos exigidos para fins de habilitação deverão ser apresentados no original ou em cópia reprográfica autenticada, na forma do artigo 32, e seus parágrafos, da Lei Federal nº 8.666/93.

13.8.2. As certidões valerão nos prazos que lhes são próprios; inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 180 (cento e oitenta) dias, contados de sua expedição.

### 14. RECURSOS

14.1. O licitante interessado em interpor recurso deverá manifestar-se imediatamente após a declaração de vencedor pelo pregoeiro, expondo os motivos por meio do sistema eletrônico. Na hipótese de ser aceito o Recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões, ficando os demais licitantes desde logo intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual período, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo administrativo mediante requerimento dirigido ao pregoeiro.

14.2. As razões e contrarrazões de recurso poderão, facultativamente, ser enviadas para os e-mails [nulic@defensoria.rj.def.br](mailto:nulic@defensoria.rj.def.br), [cl@defensoria.rj.def.br](mailto:cl@defensoria.rj.def.br), com posterior envio do original, desde que observado o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da declaração de vencedor do certame.

14.3. A não apresentação das razões acarretará como consequência a análise do recurso apenas pela síntese da manifestação a que se refere o item 14.1.

14.4. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor.

14.5. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.6. As razões de recursos serão dirigidas ao Subdefensor Público Geral de Gestão por intermédio do pregoeiro que, no prazo de 03 (três) dias úteis, poderá reconsiderar sua decisão ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão final.

### 15. ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

15.1. Não sendo interposto recurso, o pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao arrematante, com a posterior homologação do resultado pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, o Subdefensor Público Geral de Gestão adjudicará e homologará o procedimento.

15.2. Uma vez homologado o resultado da licitação, o licitante vencedor será convocado, eletronicamente, para assinatura do contrato.

15.2.1. O prazo para assinatura do contrato é de 72 (setenta e duas) horas após a convocação.

15.3. O vencedor deverá apresentar a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do Anexo VII, como condição para assinatura do contrato.

15.4. Deixando o adjudicatário de assinar o contrato no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas, após a licitação ter retornado à fase de habilitação pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, poderá o pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital.

15.5. Na forma da Lei Estatual nº 7.258/16, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados ao contrato ficará obrigada a preencher de 2% (dois



por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I- até 200 empregados..... 2%;
- II - de 201 a 500..... 3%;
- III - de 501 a 1.000..... 4%;
- IV - de 1.001 em diante..... 5%.

15.6. Em cumprimento ao previsto do art. 12, inciso II, da Resolução nº 914 de 28/12/2017 da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o adjudicatário se compromete a proceder o imediato cadastro como usuário externo no sistema SEI! por meio do link "[https://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0)", clicando em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado", lendo atentamente o texto inicial apresentado e preenchendo o formulário em seguida. (dados solicitados)

15.7. Em seguida, deverá:

15.7.1. Baixar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade ([https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagempdpe/public/arquivos/Termo\\_de\\_Declara%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Concord%C3%A3ncia\\_e\\_Veracidade.pdf](https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagempdpe/public/arquivos/Termo_de_Declara%C3%A7%C3%A3o_de_Concord%C3%A3ncia_e_Veracidade.pdf));

15.7.2. Preencher e assinar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade;

15.8. O adjudicatário e os licitantes que reduziram seus preços ao valor da proposta melhor classificada deverão optar entre encaminhar a documentação por via:

15.9. **Postal**, para o endereço: Av. Marechal Câmara, 314 - Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080), com os seguintes documentos:

- a) Original do Termo de Declaração de Concordância e Veracidade preenchido e assinado;
- b) Cópia autenticada em cartório do documento de identificação civil no qual conste CPF

15.10. **Eletrônica**, para o endereço eletrônico: [codoc@defensoria.rj.def.br](mailto:codoc@defensoria.rj.def.br), com cópia para [nucont@defensoria.rj.def.br](mailto:nucont@defensoria.rj.def.br), com o seguinte documento:

- a) Termo de Declaração de Concordância e Veracidade original (digital) preenchido e assinado eletronicamente pelo próprio usuário externo, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2011 ou norma que venha a substituí-la. Neste caso, fica dispensada a apresentação do documento de identidade, uma vez que a autenticidade da assinatura será verificada pela validação da cadeia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

15.11. Na hipótese do item 15.10 - quando o documento for enviado por meio eletrônico (sem assinatura com certificado digital) -, a Coordenação de Gestão Documental estará autorizada a validar o cadastro do usuário externo desde que conste em processo eletrônico do SEI da DPRJ a seguinte documentação:

- a) Termo de declaração de concordância e veracidade original preenchido;
- b) Cópia de identidade;
- c) Documento no SEI! assinado por usuário servidor ou defensor público da DPRJ, indicando que os documentos apresentados pelo usuário conferem com o original.

15.12. Para os membros de Entidades Públicas Federal, Estadual ou Municipal, a autenticidade do documento de identidade poderá ser suprimida mediante a apresentação da cópia de Ato de investidura do agente público na administração.

15.13. Verificar se os dados preenchidos estão corretos, confirmar e aguardar o recebimento do e-mail de confirmação;

15.14. Enviar o termo assinado junto com a cópia da identidade encaminhados de forma digital (digitalizado) para o e-mail [codoc@defensoria.rj.def.br](mailto:codoc@defensoria.rj.def.br) com cópia para [nucont@defensoria.rj.def.br](mailto:nucont@defensoria.rj.def.br).

15.14.1. O atendimento ao disposto no item 15.6 é condição indispensável para assinatura do contrato e/ou Ata de Registro de Preços com a **DPRJ**, devendo o cadastro ser realizado em até 03 (três) dias úteis da notificação, sob pena de se considerar recusa em assinar o instrumento.

15.14.2. Para fins de cumprimento das obrigações decorrentes do contrato e/ou Atas de Registro de Preços, todas as notificações à **CONTRATADA** serão efetuadas no(s) endereços de e-mails cadastrados no sistema SEI! nos termos do item 15.6, inclusive notificações decorrentes de procedimentos destinados a apurar falhas na execução do objeto do contrato visando a eventual aplicação de penalidades administrativas.

15.14.2.1. É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** manter o cadastro acima mencionado atualizado, devendo informar por escrito, quaisquer alterações do endereço de e-mail cadastrado para fins de recebimento de notificações.

15.15. As notificações às licitantes e adjudicatárias serão efetuadas no endereço de e-mail cadastrado no SIGA; inclusive as decorrentes de procedimentos destinados a apurar a responsabilidade destes nos termos dos arts. 81 da Lei 8.666/93 e 7º da Lei 10.520/02, visando à aplicação de penalidade administrativa.

## 16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

16.1. Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente do BRADESCO (instituição financeira contratada pela DPRJ), cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura da ata.

16.1.1. Os valores pela implantação deverão ser cobrados em forma única de acordo com item "Implantação de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via aplicativo Whatsapp, incluindo treinamento" (item 1.1 do objeto) conforme especificações do Termo de Referência.

16.1.2. O pagamento do item "1.2 - Locação de solução de Assistente Virtual com ChatBot contemplando suporte, manutenção e atualização, com

pacote de serviço de mensagens (sessões)" deverá ser pago mensalmente, a partir do Recebimento Definitivo do serviço de implantação e emissão de Ordem de Serviço para o início do fornecimento deste item. Os valores cobrados mensalmente serão aqueles fixados durante o certame licitatório, podendo sofrer reduções de pagamento de acordo com o nível de serviço alcançado no mês em questão.

16.1.3. Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp, caso a quantidade de mensagens realizadas ultrapasse o máximo mensal indicado, o custo com as mensagens excedentes poderá ser cobrado na fatura mensal de acordo com proposta do processo licitatório previsto no item "1.3 - Serviços de Mensagens (sessões de atendimento) - Excedente". A quantidade prevista de 2.000 sessões excedentes por mês é uma estimativa inicial da CONTRATANTE, não podendo ser considerada como limite máximo de uso, tampouco ser cobrada caso o limite de 4.000 (quatro mil) sessões contratadas no pacote do serviço não seja excedido.

16.2. No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pela DPRJ ou caso verificada pela DPRJ a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pela DPRJ, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

16.3. No caso de haver outras razões para a não utilização da instituição financeira contratada pela DPRJ, deverá ser realizado requerimento fundamentado pela CONTRATADA, que será ou não acatado pela DPRJ por seus próprios critérios.

16.4. Considera-se adimplemento o cumprimento das obrigações assumidas, devidamente atestada pelos agentes competentes.

16.5. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

16.6. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à CONTRATADA, serão calculados conforme o item 19.13 e seguintes do Termo de Referência (Anexo I)

16.7. A CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal Eletrônica - NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas "a", "b", "c", "d" e "e", do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

16.8. O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

16.9. A DPRJ não pagará juros de mora por atraso de pagamento de nota fiscal, quando houver ausência total ou parcial de documentação hábil ou pendente de cumprimento de quaisquer cláusulas das condições de entrega do produto.

16.10. Do montante devido à CONTRATADA, poderão ser deduzidos os valores correspondentes a multas ou indenizações impostas pela Administração.

16.11. O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado ao Fiscal do Contrato para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.

16.12. Juntamente com a nota fiscal, a CONTRATADA deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando os documentos discriminados no item 19.3 a 19.8 do Termo de Referência.

16.13. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

16.14. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas. Sua aplicação está disciplinada pelos itens 9 e 16 do Termo de Referência (Anexo I).

## **17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**

17.1. O licitante que, convocado no prazo de 72 (setenta e duas) horas, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito às seguintes sanções:

a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

b) multas previstas em edital e no contrato.

17.1.1. As condutas verificadas pela DPRJ, para fins deste item são assim consideradas:

I - retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do Contrato;

II - não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda

o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III - falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pela CONTRATADA;

IV - fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V - comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

17.2. Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá (ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;
- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

17.3. A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

17.3.1. Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no item 17.3 também deverão ser considerados para a sua fixação.

17.4. A imposição das penalidades é de competência exclusiva da DPRJ, devendo ser aplicada pelo Defensor Público Geral ou por seu delegado.

17.4.1. As sanções previstas na alínea "b" do item 17.1 e nas alíneas "a" e "b", do item 17.2 serão impostas pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11, da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ nº 1052/20.

17.4.2. As sanções previstas na alínea "a" do item 17.1 e na alínea "c", do item 17.2 serão impostas pelo próprio Defensor Público Geral ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11, da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ nº 1052/20.

17.4.3. A aplicação da sanção prevista na alínea "d", do item 17.2, é de competência exclusiva do Defensor Público Geral.

17.4.4. Nos casos de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá recurso diretamente ao Defensor Público Geral, que, a seu critério, poderá recebê-lo com efeito suspensivo.

17.5. As multas administrativas, previstas na alínea "b" do item 17.1 e na alínea "b", do item 17.2:

- a) serão aplicadas na forma da tabela do item 17.6 do Termo de Referência (Anexo I)
- b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;
- c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
- d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;
- e) nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;
- f) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

17.5.1. No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da publicação da decisão.

17.6. A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do item 17.2:

- a) Sem prejuízo de outras hipóteses, poderá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;
- b) Será aplicada conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias.
- c) Não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

17.7. A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea "d", do item 17.2, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

17.7.1. A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

17.8. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor da Nota de Empenho, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pela DPRJ ou da aplicação das sanções

administrativas.

17.9. A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

17.10. A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

17.10.1. Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

17.10.2. A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

17.10.2.1. A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação.

17.10.3. Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

17.11. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela DPRJ, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas, de acordo com as peculiaridades do caso concreto.

17.11.1. O prazo para assinatura do contrato, após a devida correspondência eletrônica, será de até 72 (setenta e duas) horas, podendo o atraso ser considerado como recusa injustificada, passível da aplicação de penalidades administrativas.

17.12. As penalidades previstas nos itens 17.1 e 17.2 também poderão ser aplicadas aos licitantes e ao adjudicatário.

17.12.1. Os licitantes, adjudicatários e fornecedores ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

17.13. As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pela DPRJ no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

17.13.1. Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SUBLOG/SECCG), o extrato de publicação no Diário Oficial eletrônico da DPRJ do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea a do item 17.1 e nas alíneas "c" e "d" do item 17.2, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

17.13.2. A aplicação das sanções mencionadas no subitem 17.12.1 deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

17.14. Os pedidos de dilação de prazo, os casos omissos e dúvidas surgidas durante o processamento serão decididos pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, a que os contratos ou procedimentos estiverem vinculados.

17.15. Serão aplicados os percentuais presentes na tabela do item 17.6 do Termo de Referência.

## **18. ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE**

18.1. Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73 da Lei nº 8.666/93, dispensado o recebimento provisório nas hipóteses previstas no art. 74 da mesma lei.

18.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto do contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução do contrato.

18.3. Salvo se houver exigência a ser cumprida pela CONTRATADA, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da DPRJ, na forma do disposto no parágrafo 3º do art. 77 do Decreto 3.149/80.

18.4. A CONTRATADA é responsável por danos causados à DPRJ ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da DPRJ.

18.5. A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, podendo a DPRJ, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

18.6. A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

18.7. A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos itens 18.5 e 18.6 ensejará a imediata expedição de notificação à CONTRATADA,

assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

18.8. Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

18.9. No caso do item 18.8, será expedida notificação à CONTRATADA para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

18.10. O recebimento e avaliação dos serviços serão realizados na forma do item 14 do Termo de Referência (Anexo I)

## **19. GARANTIA**

19.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE.

19.2. A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

19.3. A CONTRATADA poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

19.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

19.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item "20.4" do Termo de Referência.

19.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela CONTRATANTE, em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

19.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item "17 - SANÇÕES" do Termo de Referência, Ocorrência 07 da tabela 5.

19.8. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

19.10. A garantia será considerada extinta:

I - 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, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

19.11. O documento referente à garantia contratual será entregue na Coordenação de Contratos e Licitações que se encarregará do seu registro e guarda.

19.12. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

19.13. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou, ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações omissões.

19.14. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

19.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução do contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

19.16. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multas aplicadas venham a ser descontados da garantia.

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

20.1. Havendo quaisquer conflitos entre o contido no edital e no Termo de Referência, prevalece o que consta no Termo de Referência (Anexo I).

20.2. É facultada ao pregoeiro ou ao Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

20.3. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro, de acordo com o art. 229 da Lei Estadual nº 287/79 c/c o art. 49 da Lei Federal nº 8.666/93, assegurado o direito de defesa sobre os motivos apresentados para a prática do ato de revogação ou anulação.

20.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do término.

20.5. A homologação do resultado desta licitação não importará direito à contratação.

20.6. Os casos omissos serão resolvidos pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com auxílio do pregoeiro e da Equipe de Apoio.

20.7. O foro central da comarca da capital do Rio de Janeiro é designado como o competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas a este Pregão e à adjudicação, contratação e execução dela decorrentes.

20.8. A licitação será regida pela Lei 8.666/93 de acordo com permissão prevista no art. 191, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

20.9. Acompanham este Edital os seguintes anexos:

<b>ANEXO I</b>	Termo de Referência
<b>Anexo I (do TR)</b>	Especificações técnicas
<b>Anexo II (do TR)</b>	Prova de Conceito
<b>Anexo III (do TR)</b>	Modelo de termo de compromisso de sigilo de dados
<b>ANEXO II</b>	Proposta Detalhe
<b>ANEXO III</b>	Minuta Contratual
<b>ANEXO I (Contrato)</b>	Termo de compromisso à proteção de dados pessoais
<b>ANEXO IV</b>	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal
<b>ANEXO V</b>	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto na Lei 7.258/2016
<b>ANEXO VI</b>	Modelo de Declaração de Enquadramento da Empresa Licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
<b>ANEXO VII</b>	Declaração de Elaboração Independente de Proposta
<b>ANEXO VIII</b>	Declaração de Inexistência de Penalidade



Documento assinado eletronicamente por **MARLON VINÍCIUS DE SOUZA BARCELLOS**, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, em 08/12/2022, às 16:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1025553** e o código CRC **EE630902**.

## ANEXOS AO EDITAL

### ANEXO I

#### TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº E-20/001.003701/2020

##### 1. OBJETO

1.1. Contratação de serviço de fornecimento de software para Call Center com Atendimento via Whatsapp, na modalidade SaaS, por 12 (Doze) meses, incluindo implantação, treinamento e manutenção da solução ofertada.

##### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, buscando ampliar a excelência em seu atendimento aos hipossuficientes, tem investido mais recursos em soluções de TIC ao longo do tempo, para que os defensores e servidores tenham acesso a ferramentas que os auxiliem em suas tarefas diárias.

2.2. Os investimentos realizados em Tecnologia da Informação até então buscaram aumentar a capacidade de recebimento e processamento de volume de dados, seja por meio de disponibilização de canais de atendimento remoto,

seja por meio da troca de suas máquinas (notebooks e desktops).

2.3. No entanto, como um dos efeitos da disponibilização de mais recursos, tem-se o aumento de chamados de atendimento interno para suporte a esses dispositivos. Dentre os chamados podem-se citar adaptação às modificações tecnológicas e orientação de como utilizá-las, necessidade de configuração de cada dispositivo de maneira personalizada, suporte a erros técnicos, solicitações de materiais de informática e de suas trocas.

2.4. Além disso, entende-se que a área de TIC como um todo, é uma área necessária para que outras áreas demandantes consigam realizar suas atividades finalísticas. No caso específico da Defensoria, a área de TIC deve estar preparada para disponibilizar os melhores recursos para que os defensores e servidores possam prestar o atendimento aos hipossuficientes de forma otimizada com o menor impacto possível.

2.5. Dessa forma, verifica-se a necessidade de investimento também na área de atendimento a esses usuários internos. O Núcleo de Suporte, conhecido internamente como *Service Desk*, é a unidade administrativa responsável para centralização dos acionamentos de suporte de TIC. Atualmente esse núcleo gerencia em média 1.040 acionamentos mensais, de forma que se mostra como necessário que seu atendimento seja otimizado, priorizando corretamente suas demandas, encaminhando estas às áreas que efetivamente prestarão os serviços, ou mesmo prestando orientações aos usuários de como proceder em determinadas situações.

2.6. Vale lembrar que algumas atividades, como prestação de informações, poderiam ser automatizadas, ampliando o quantitativo de usuários atendidos e minimizando o tempo de retorno que estes mesmos usuários teriam em ocasiões em que muitos chamados sobre o mesmo tema fossem abertos simultaneamente. Também vislumbra-se a possibilidade de automatização de outras atividades que podem ser efetuadas pelo próprio usuário e que necessitam apenas de orientações. Nestes casos, um retorno automático também seria eficiente.

2.7. A implantação do *Service Desk* inicialmente ofertou comunicação com os usuários através de central telefônica, possibilitando um contato direto com atendentes de TI com objetivo de orientar, registrar e otimizar o processo de atendimento. Com a necessidade de facilitar o processo e ampliar a cultura de registros de pedidos, a Coordenação de Atendimento e Suporte de TI disponibilizou e-mail e a possibilidade do próprio usuário registrar seu pedido. Tal medida, trouxe ganhos de produtividade para equipe do Núcleo de Suporte, porém identificou-se a necessidade de ampliar a forma de comunicação e ofertar canal de atendimento via ferramenta de mensagens instantâneas, como o WhatsApp, um dos aplicativos mais populares, que atenderia a maioria dos servidores da instituição.

2.8. Assim, a presente contratação visa implantar uma Solução de TIC para o Núcleo de Atendimento que possibilite a recepção e distribuição de mensagens de WhatsApp para todos envolvidos no atendimento ao usuário, e ainda a implantação de soluções para a automatização desse atendimento, de forma a ampliar a produtividade do *Service Desk*.

### **3. JUSTIFICATIVA PARA CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DE LICENCIAMENTO TEMPORÁRIO**

3.1. A presente licitação se caracteriza pela contratação de um serviço de disponibilização de software, utilizando-se do conceito de SaaS, do inglês *Software as a Service*. Este conceito implica na ideia de disponibilização de vários "serviços meio" com um único fim, o que inclui desde a permissão para um acesso a um software até a prestação de serviços assessoriais, relacionados a este acesso, como a criação de canais de suporte exclusivos para os clientes e a disponibilização contínua de atualizações de funcionalidades do serviço contratado. Ou seja, o cliente tem acesso não só ao software desejado como a toda estrutura necessária para fazer com que a ferramenta seja utilizada de maneira adequada.

3.2. Neste modelo, o cliente tem a possibilidade de utilizar aplicações do provedor de serviços na infraestrutura de nuvem, que são acessíveis de forma transparente independente de dispositivo (desktops, tablets, smartphones, etc.). Essencialmente, trata-se de uma forma de trabalho cuja aplicação é oferecida como serviço, eliminando-se a necessidade de se adquirir infraestrutura específica de TI para utilizá-la. O cliente gerencia apenas as configurações dos aplicativos, específicas do usuário.

3.3. Assim, entendemos que o presente objeto trata os aplicativos de software como serviços e não mais como produtos "de prateleira" a serem adquiridos. Os softwares passam a ser disponibilizados *online* (via remota) para os clientes e não mais são adquiridos em mídia física como ocorria com tecnologias anteriores. Dessa forma, o cliente contrata o fornecimento do software e sua disponibilidade, assim como suas atualizações de versões e suporte a erros e parâmetros de disponibilidade, sendo todos disponibilizados sob demanda do cliente, caracterizando a prestação de um serviço.

3.4. A modalidade Software como Serviço transfere para a CONTRATADA a responsabilidade pela contratação de licença e instalação de quaisquer softwares básicos, de segurança, de gestão, utilitário, acessório, de banco de dados, de armazenamento, de cópia e de qualquer outra natureza e de quaisquer equipamentos e recursos de infraestrutura necessários para a oferta do serviço contratado. Passam a ser responsabilidade integral da CONTRATADA as garantias da disponibilidade da solução e da atualização contínua do sistema, de forma transparente para todos os usuários.

3.5. Quanto ao prazo contratual, a Lei 8.666 determina em seu artigo 57, inciso IV:

"Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

(...)

IV - ao aluguel de equipamentos e à utilização de programas de informática, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 48 (quarenta e oito) meses após o início da vigência do contrato."

3.6. Ainda, segundo jurisprudência relacionada ao tema, cita-se o Enunciado 46 da PGE:

**"Enunciado nº 46 – PGE: Das prorrogações dos contratos para aluguel de equipamentos e utilização de programas de informática**

1. O prazo máximo de contratos de prestação de serviços de licenciamento temporário de software ("utilização de programa de informática", na dicção da lei) baseado na Lei n.º 8.666/93 fica adstrito ao **inciso IV do art. 57**. A contratação de licença perpétua de software equivale à aquisição de um bem,

não havendo que se falar em duração máxima do contrato.

2 O prazo máximo dos serviços acessórios (suporte técnico, manutenção, atualização etc.) à utilização de equipamentos e programas de informática: (ii.a) quando contratados juntamente com licença temporária de software ou o aluguel do equipamento, em relação de acessoriedade a este, respeitará o inciso IV; (ii.b) quando contratados isoladamente, ou juntamente com licença perpétua ou aquisição do equipamento, respeitará o inciso II do art. 57 da Lei n.º 8.666/93, caso configurem serviços contínuos.

3. Caso o objeto contratual se enquadre no art. 57, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, a Administração Pública deve respeitar o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) meses ali previsto, mesmo que o contrato equivocadamente preveja a possibilidade de prorrogação com base no inciso II do art. 57. (Precedentes: Pareceres nº 19/2020-DAMFA; nº 02/2020-HGA; nº 01/2018-FMBM; nº 23/2018-HGA; nº 19/2017 NFOF/SUBJUR/SEFAZ; nº 28/2017-DAMFA; Visto ao Parecer nº 35/2011- DBL.) Publicado: DO I, de 24 de junho de 2021 Pág. 13' (grifo nosso).

3.7. Desta forma entendemos que a presente contratação se enquadra como o fornecimento de licenciamento temporário de software, limitado à sua renovação pelo período de 48 (quarenta e oito) meses.

#### 4. JUSTIFICATIVA PARA O AGRUPAMENTO EM LOTE ÚNICO

4.1. Ao ser analisado o conjunto de produtos e serviços necessários para o atingimento do objeto contratado, não se vislumbrou a possibilidade de segmentação dos itens em lotes distintos, sendo todos os serviços contemplados entendidos como uma solução única de Tecnologia da Informação. Entende-se que não seria produtivo a compra de um software de determinado fornecedor, para que outra CONTRATADA viesse atuar na instalação e treinamento, por exemplo, tendo em vista que, em geral, o que se observa é que o próprio fabricante da maioria dos software de *Call Center*, com atendimento via *Whatsapp*, atuam na implantação e treinamento de suas ferramentas, sendo, quando não os únicos, os mais indicados para a prestação de tal serviço. Da mesma forma não se vislumbra a possibilidade de um fornecedor distinto do que desenvolveu a solução prestar o serviço de garantia e suporte técnico do software, ou até mesmo atuar na implementação de requisitos adicionais solicitados pela Defensoria.

4.2. Assim, pelos motivos expostos, entendemos ser necessário a contratação de serviços distintos, agrupados em itens distintos deste Termo, com sua precificação própria, mas por uma contratação de lote único.

#### 5. COMPOSIÇÃO DOS ITENS DO OBJETO LICITADO

5.1. O objeto da presente contratação é subdividido conforme itens apresentados na tabela abaixo.

Lote	Item	Código do Item ID SIGA	Bem ou Serviço	Forma de pagamento	Quantidade	Quantidade meses
01	1.1	0243.001.0075	Implantação de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via aplicativo Whatsapp, incluindo treinamento	Única	01	01
	1.2	0193.001.1438	Locação de software na modalidade SaaS, para a disponibilização de solução de Assistente Virtual com ChatBot contemplando suporte, manutenção e atualização, com pacote de serviço de mensagens (sessões)	Mensal	01	12
	1.3	0193.001.1439	Serviços de Mensagens (sessões de atendimento) - Excedente	Mensal	2.000	12

Tabela 1 - Composição dos itens do objeto

#### 6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA

6.1. A presente licitação abrange a contratação de uma empresa especializada na criação de serviço de atendimento via *Whatsapp*, com treinamento, disponibilização e suporte de software assistente conversacional (*chatbot*) para o Núcleo de Atendimento de TIC da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

##### 6.2. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL COM CHATBOT INTELIGENTE VIA APLICATIVO WHATSAPP, INCLUINDO TREINAMENTO.

6.2.1. O serviço de implantação da solução de Assistente Virtual, com *Chatbot* Inteligente via Aplicativo *Whatsapp*, consiste na implantação da solução ofertada pela CONTRATADA, em um ambiente em nuvem fornecida e operada pela CONTRATADA, e realização das configurações e parametrizações necessárias para que a solução opere dentro da rotina de trabalho do Núcleo de Atendimento de TIC da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

6.2.2. A solução ofertada e implantada deverá atender aos itens previstos no ANEXO I - Especificações Técnicas.

6.2.3. Após ser emitida a Ordem de Serviço para o início da execução deste serviço, a CONTRATADA deverá fazer uma reunião inicial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos a respeito das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da forma de atuação do Núcleo de Atendimento de TIC da Defensoria, com a participação de representantes da Defensoria Pública e a



equipe técnica da CONTRATADA.

6.2.4. A reunião realizar-se-á em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço, conforme agendamento efetuado pela equipe de fiscalização contratual. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu PREPOSTO e apresentar os profissionais da sua equipe técnica que participarão da implantação da solução e dos treinamentos.

6.2.5. A CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias úteis, a contar da reunião inicial, para apresentar o seu entendimento sobre os processos existentes da CONTRATANTE na realização dos atendimentos de TIC, bem como para identificar as necessidades e definir as parametrizações necessárias da solução ofertada.

6.2.6. Durante esse período, caso ache necessário, a CONTRATADA poderá solicitar reuniões com a equipe técnica da CONTRATANTE para que tais necessidades possam ser levantadas.

6.2.7. Findado a etapa de entendimento das necessidades da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de implantação, contendo minimamente as necessidades de parametrização da solução e o cronograma de implantação da solução, que deve abranger as etapas de desenvolvimento das integrações estabelecidas no ANEXO I - Especificações Técnicas, as etapas de desenvolvimento do motor cognitivo em linguagem natural, bem como do treinamento da equipe que irá operar a plataforma e a data da disponibilização final da solução.

6.2.8. A CONTRATANTE terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para realizar a aprovação formal do plano de implantação apresentado pela CONTRATADA.

6.2.9. O prazo máximo permitido para a implantação da solução, contendo minimamente todas as etapas descritas, inclusive treinamento, serão de 20 dias úteis, a contar da aprovação do plano apresentado.

6.2.10. A critério da CONTRATANTE, por razões fundamentadas e comprovadas pela CONTRATADA, este cronograma poderá ser estendido pelo prazo a ser estabelecido pela equipe de fiscalização do Contrato.

6.2.11. Durante o processo de implantação, a CONTRATADA será responsável por realizar as instalações e configurações necessárias, com a participação da equipe técnica da CONTRATANTE para fins de transferência de conhecimento.

6.2.12. A CONTRATADA deverá realizar a implantação em modo presencial nas dependências da CONTRATANTE ou remoto, sem que isso gere custo adicional à CONTRATANTE.

6.2.13. Durante a implantação a CONTRATADA deverá mapear e desenvolver os fluxos de comunicação para atendimento dos serviços estabelecidos pela CONTRATANTE, e realizar a carga de conteúdo dos fluxos na ferramenta disponibilizada, bem como realizar sua publicação.

6.2.14. Esse processo deve envolver ainda a construção do assistente virtual em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural e parametrizável, bem como a personalização do design da solução, de acordo com o solicitado pela equipe da CONTRATANTE.

6.2.15. A CONTRATADA deverá estabelecer modelos de textos e orientar quanto a elaboração de novos textos de comunicação.

6.2.16. Deverá ser observado ainda a necessidade de integração da solução ofertada com a atual ferramenta de gerenciamento de chamados da CONTRATANTE, conforme previsto no ANEXO I - Especificações Técnicas, cabendo à CONTRATADA realizar todas as configurações da plataforma e integrações necessárias para o perfeito funcionamento da solução.

6.2.17. Após a conclusão da implantação, será de responsabilidade da CONTRATADA realizar todos os testes necessários para garantir o bom funcionamento da solução implantada. Dentro do processo de testes, a CONTRATADA deverá simular atendimentos junto a CONTRATANTE, afim de comprovar o funcionamento do fluxo conversacional.

6.2.18. Findada a etapa de testes, a CONTRATADA deverá entregar toda documentação necessária à disponibilização da solução, fornecendo os manuais de usuário com o devido detalhamento das funcionalidades disponíveis.

6.2.19. Caberá a CONTRATADA formalizar então a conclusão da implantação da solução, e apresentar as credenciais de acesso pelas quais a equipe da CONTRATANTE poderá fazer as validações necessárias do ambiente disponibilizado.

6.2.20. A CONTRATANTE será responsável por acompanhar e validar as entregas realizadas pela CONTRATADA para garantir o bom funcionamento da solução implantada.

6.2.21. Caberá ainda à CONTRATADA, realizar um treinamento, no formato de Ensino à Distância, utilizando-se de plataforma de videoconferência, para turma de 15 alunos.

6.2.22. O material didático e plataforma a ser utilizada deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

6.2.23. O conteúdo do treinamento deverá contemplar minimamente:

I - Operação do gestor da ferramenta, acesso a relatórios de atendimento, administração dos usuários, grupos e plataforma de transbordo (atendimento humano);

II - Contemplar administração da árvore de decisão mapeada e reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a assertividade do assistente virtual;

III - Contemplar a implantação de fluxo ou rotina de atendimento, disponibilização de mensagens, links e respostas pré-definidas;

IV - Contemplar o uso da solução para os atendentes, quanto a etapas de recebimento dos protocolos, tratamento e conclusão de atendimento via chat.

6.2.24. Ao final da implantação da solução e a realização do treinamento, à CONTRATADA formalizará a conclusão do serviço para o recebimento da CONTRATANTE.

6.2.25. Emitido o Termo de Recebimento Definitivo pela equipe de

fiscalização contratual, e consequentemente com a solução implantada, passa-se a contabilizar a prestação do serviço referente ao item "1.2 - Locação de solução de Assistente Virtual com ChatBot contemplando suporte, manutenção e atualização, com pacote de serviço de mensagens (sessões)".

6.2.26. Fica sob responsabilidade da CONTRATADA garantir e monitorar a estabilidade da solução disponibilizada e dar ciência à CONTRATANTE sobre quaisquer instabilidades e atualizações.

6.2.27. A fim de garantir o processo de estabilização da solução, a CONTRATADA, após a implantação, deverá assistir toda a operação durante o período de 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, seja através do time responsável pela implantação ou do time de suporte.

6.2.28. Caberão à CONTRATADA as providências e despesas de formalização do vínculo entre a empresa Whatsapp e a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, no que couber.

6.2.29. Todos os eventuais custos de comunicação decorrentes do uso da plataforma Whatsapp deverão ser arcados pela CONTRATADA.

6.3. A não implantação da solução será interpretada como inexecução contratual e estará sujeita às penalidades contidas no item "17 - Sanções" deste Termo.

#### **6.4. LOCAÇÃO DE SOLUÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL COM CHATBOT CONTEMPLANDO SUPORTE, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO COM PACOTE DE SERVIÇO DE MENSAGENS (SESSÕES)**

6.4.1. Após a implantação, caberá à CONTRATADA disponibilizar a solução ofertada, atendendo à todos os requisitos previstos no ANEXO I - Especificações Técnicas, no modelo de Software como Serviço, do inglês, Software as a Service (SaaS).

"...(SaaS) é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação), e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor pelo serviço."

Fonte: Wikipédia - [https://pt.wikipedia.org/wiki/Software\\_como\\_serviço](https://pt.wikipedia.org/wiki/Software_como_serviço)

6.4.2. A modalidade Software como Serviço transfere para a CONTRATADA a responsabilidade pela contratação de licença e instalação de quaisquer softwares básicos, de segurança, de gestão, utilitário, acessório, de banco de dados, de armazenamento, de cópia e de qualquer outra natureza e de quaisquer equipamentos e recursos de infraestrutura necessários para a oferta do serviço contratado. Passam a ser responsabilidade integral da CONTRATADA as garantias da disponibilidade da solução e da atualização contínua do sistema, de forma transparente para todos os usuários.

6.4.3. Assim, durante toda a vigência contratual, deverá a CONTRATADA disponibilizar a solução para acesso pelos equipamentos e usuários da Defensoria Pública, incluindo os acessos feitos pela rede de Intranet ou por meio da rede de Internet, cabendo à CONTRATADA qualquer formalização do vínculo com a empresa Whatsapp que se mostrar necessário.

6.4.4. A proposta deverá abranger as licenças de uso para os ambientes de:

- I - Produção; e
- II - Homologação.

6.4.5. As parametrizações e integrações feitas para a execução deste objeto deverão ser atualizadas pela CONTRATADA sempre que o software for alterado devido ao fornecimento de novas versões.

6.4.6. A solução disponibilizada deverá prover pacote mensal de 4.000 sessões de atendimento (sendo 1.400 ativas e 2.600 receptivas), conforme previsto no item "ACESSOS E QUANTIDADE DE MENSAGENS (SESSÕES)" do ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, e deverá poder se acessada simultaneamente por até 20 atendentes da CONTRATANTE.

6.4.7. Durante toda vigência contratual, a CONTRATADA deverá prover suporte técnico necessário para garantir o perfeito funcionamento da solução ofertada, bem como zelar pela resolução de possíveis incidentes, visando a não interrupção dos serviços contratados e garantir o atendimento das solicitações de acordo com os prazos estabelecidos no item "9 - Níveis mínimos de serviço contratado".

6.4.8. Entende-se por suporte técnico as atividades listadas a seguir:

- I - Acompanhamento do sistema instalado;
- II - Realizar correções de erros;
- III - Apoio aos usuários e operadores, para elucidar dúvidas específicas quanto ao seu funcionamento.

6.4.9. Para tanto, caberá a CONTRATADA prover a correção, atualização e configuração das funcionalidades que apresentarem quaisquer problemas ou desvios em relação aos requisitos definidos pela CONTRATANTE, até que a solução volte a operar dentro do padrão originalmente homologado. Durante a vigência contratual também será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer novas versões da solução ofertada, inclusive atualizações de funcionalidades ou atualizações de segurança entregues pelo desenvolvedor da solução.

6.4.10. Caso seja evidenciado incidentes que prejudiquem o correto funcionamento dos serviços prestados, a CONTRATANTE poderá acionar suporte técnico com vias a solucionar o problema em questão.

6.4.11. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada, assistência e suporte técnico, para prestar atendimento à CONTRATANTE em questões relacionadas ao escopo deste Termo.

6.4.12. Toda solicitação de suporte emitida pela CONTRATANTE deverá ser registrada e controlada pela CONTRATADA através da Central de Suporte, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, a rejeição da abertura de um chamado, ainda que se conclua, ao final, que a solução do incidente não seja de responsabilidade da CONTRATADA.

6.4.13. A Central poderá ser acionada através de sistema WEB, e-mail único ou canal de atendimento por telefone, disponibilizados pela CONTRATADA, que deverá estar disponível para o usuário do serviço durante todos os dias

úteis, de 08h às 18h.

6.4.14. Todo chamado aberto deverá conter, minimamente, o usuário solicitante, o horário de abertura do chamado pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, a descrição do chamado e a solução aplicada

6.4.15. Também deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA sistema WEB online que permita a geração de relatórios de quantitativos de chamados, classificação por tipo de acionamento (dúvida ou incidente), status (aberto, fechado e suspensão), responsável pela abertura, tempo de resolução e quantitativo de reabertura dos chamados.

6.4.16. A CONTRATANTE deverá ter permissão para consultar o histórico dos chamados criados no Sistema de registros de atendimento da CONTRATADA.

6.4.17. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de todos e quaisquer recursos necessários para o amplo atendimento deste item, bem como para o cumprimento dos prazos de atendimento previstos no item "9 - Níveis mínimos de serviço contratado" deste Termo de Referência.

6.4.18. O não atendimento dos chamados dentro do prazo previsto, ou a não manutenção da solução de acordo com a disponibilidade contratada, poderá levar à aplicação de glosas sobre o valor do serviço de "LOCAÇÃO DE SOLUÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL COM CHATBOT CONTEMPLANDO SUPORTE, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO COM PACOTE DE SERVIÇO DE MENSAGENS".

6.4.19. A CONTRATADA realizará quaisquer mudanças decorridas de manutenção e suporte em ambiente de produção somente após a autorização da equipe de fiscalização contratual.

#### 6.5. SERVIÇOS DE MENSAGENS (SESSÕES DE ATENDIMENTO) - EXCEDENTE

6.5.1. Caso o número de sessões de atendimento (ativas ou receptivas) ultrapasse o limite mensal de 4.000 sessões, a ferramenta deverá garantir que o serviço não seja interrompido.

6.5.2. Nestes casos, o custo advindo do uso excedente de mensagens poderá ser cobrada pelo item "1.3 - Serviços de Mensagens (sessões de atendimento) - Excedente". A cobrança deverá ser feita na fatura mensal de acordo com valor proposto no processo licitatório.

#### 7. MENSURAÇÃO DO OBJETO CONTRATADO

7.1. Os valores cobrados pela implantação deverão ser cobrados em forma única de acordo com item "Implantação de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via aplicativo Whatsapp, incluindo treinamento conforme especificações do termo de referência."

7.2. O pagamento do item "1.2 - Locação de solução de Assistente Virtual com ChatBot contemplando suporte, manutenção e atualização, com pacote de serviço de mensagens (sessões)" deverá ser pago mensalmente, a partir do Recebimento Definitivo do serviço de implantação e emissão de Ordem de Serviço para o início do fornecimento deste item. Os valores cobrados mensalmente serão aqueles fixados durante o certame licitatório, podendo sofrer reduções de pagamento de acordo com o nível de serviço alcançado no mês em questão.

7.3. Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp, caso a quantidade de mensagens realizadas ultrapasse o máximo mensal indicado, o custo com as mensagens excedentes poderão ser cobradas na fatura mensal de acordo com proposta do processo licitatório previsto no item "1.3 - Serviços de Mensagens (sessões de atendimento) - Excedente". A quantidade prevista de 2.000 sessões excedentes por mês é uma estimativa inicial da CONTRATANTE, não podendo ser considerada como limite máximo de uso, nem tão pouco ser cobrada caso o limite de 4.000 (quatro mil) sessões contratadas no pacote do serviço não seja excedido.

#### 8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A implantação da solução contratada e a prestação do serviço de treinamento poderão ocorrer de forma remota e/ou presencial, de acordo com o critério da CONTRATADA e concordância da CONTRATANTE.

8.2. O Serviço de manutenção, atualização e suporte poderá ser prestado de forma remota, nas dependências da CONTRATADA, sendo que, sempre que demandado pela CONTRATANTE, tal serviço deverá ser prestado de forma presencial. Em caso de solicitação de atendimento presencial, este deverá ser executado no Estado do Rio de Janeiro nas dependências da sede administrativa da DPRJ localizada na Av. Marechal Câmara, 314 - Centro - RJ. Este endereço poderá ser alterado ou acrescido, a critério da CONTRATANTE, respeitando-se os limites do serviço contratado.

8.3. Nos casos de atendimentos presenciais, os valores relacionados as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação serão de total responsabilidade da Contratada.

#### 9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADO

##### 9.1. PRAZO PARA ENTREGA DA IMPLANTAÇÃO

9.1.1. Para a entrega do item "1.1 - Implantação de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via aplicativo Whatsapp, incluindo treinamento" é previsto o nível de serviço de prazo de entrega. Diante da conclusão e entrega da implantação, o serviço será submetido a seguinte avaliação:

Avaliação	Em caso de desconformidade
Prazo de entrega realizado conforme previsto na Ordem de Fornecimento	0,5% (zero vírgula cinco por cento), por dia corrido de atraso, calculado sobre o valor do serviço

9.1.2. Em caso de descumprimento ao prazo estipulado, a CONTRATADA poderá ser submetida a penalidade prevista neste nível de serviço, o valor será descontado no faturamento referente a entrega do item.

##### 9.2. TEMPO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

9.2.1. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes à cada chamado recebido no mês.

9.2.2. A CONTRATANTE avaliará os serviços executados verificando se os

chamados de suporte foram atendidos no prazo definido no Nível Mínimo de Serviço contratado.

9.2.3. Para medição do tempo de atendimento, serão utilizados os dados de data e hora de abertura do chamado pela DPRJ até sua completa solução (Data e hora da solução do chamado) constantes no sistema de chamados da CONTRATADA.

9.2.4. Para a prestação do serviço de manutenção, atualização e suporte a CONTRATADA deverá realizar as manutenções de caráter corretivo e de suporte, sempre que for solicitado o atendimento.

9.2.5. Os acionamentos de suporte técnico serão categorizados pela CONTRATANTE nos níveis de severidade descritos na "Tabela 2 - Prazo de atendimento por níveis de severidade do chamado".

9.2.6. A CONTRATADA deverá responder e resolver o problema reportado nos prazos máximos das seguintes criticidades:

Nível de severidade	Definição	SLA
Alta	Serviço parado e/ou indisponível no ambiente de produção	4 horas úteis
Média	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	8 horas úteis
Baixa	Consulta Técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros.	16 horas úteis

Tabela 2 - Prazo de atendimento por níveis de severidade do chamado

9.3. A CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos para atendimento indicados na "Tabela 2 - Prazo de atendimento por níveis de severidade do chamado", de acordo com o grau de severidade do chamado.

9.4. Os prazos dos chamados poderão ser negociados caso dependa do retorno da CONTRATANTE.

9.5. O atendimento da demanda só será considerado concluído após aceite formal da equipe da CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a CONTRATANTE fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas.

9.6. O nível de severidade do chamado será informado pela CONTRATANTE no momento da sua abertura, podendo este ser reclassificado pela CONTRATANTE. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo de acordo com o nível de severidade estipulado, a partir do momento da ciência à CONTRATADA por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

9.7. Em caso de descumprimento dos prazos de atendimento definidos na "Tabela 2 - Prazo de atendimento por níveis de severidade do chamado", o valor a ser pago pelo item mensal "Locação de software na modalidade SaaS, para a disponibilização de solução de Assistente Virtual com ChatBot contemplando suporte, manutenção e atualização, com pacote de serviço de mensagens (sessões)" poderá sofrer glosas escalonadas tendo como base o atraso constatado e a severidade do chamado, conforme definido na "Tabela 3 - Percentual de glosa do valor do serviço por severidade".

Severidade do chamado	Glosa	Limite Máximo
Alta	2% (dois por cento) do valor mensal do serviço, por hora ou fração de hora de atraso.	20% do valor do serviço
Média	1% (um por cento) do valor mensal do serviço, por hora ou fração de hora de atraso.	20% do valor do serviço
Baixa	0,5% (meio por cento) do valor mensal do serviço, por hora ou fração de hora de atraso.	20% do valor do serviço

Tabela 3 - Percentual de glosa do valor do serviço por severidade

9.8. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço contratado não deverá ser superior a 20% (vinte por cento) do faturamento mensal máximo.

9.9. Para fins de sanção administrativa, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas após extrapolada a condição da glosa de 20% do valor do serviço. □

#### 9.10. DISPONIBILIDADE

9.11. A CONTRATADA deverá assegurar o funcionamento da solução ao longo das 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, com disponibilidade de 99% do tempo durante o período mensal.

9.12. Serão considerados para fins de cálculo de disponibilidade todos os incidentes de interrupção sendo estes identificados em ambiente externo ou interno da CONTRATANTE. Cabendo a CONTRATADA tratar o incidente até seu devido encerramento. Os incidentes deverão ser registrados na Central de Suporte da CONTRATADA, feito por ela mesma, ou a partir da comunicação de interrupção do serviço feita pela CONTRATANTE via Central de Suporte.

9.13. Os descontos a serem aplicados deverão respeitar a "Tabela 4 - Glosas de nível de serviço de Disponibilidade":

Diferença entre a disponibilidade contratada e a disponibilidade aferida (%)	Percentual faturamento sobre mensal (%)
Acima de 0,01 até 0,7	2,5
Acima de 0,7 até 1,2	5

Acima de 1,2 até 2,4	8
Acima de 2,4 até 10	15
Acima de 10	20

Tabela 4 - Glosas de nível de serviço de Disponibilidade

9.13.1. As manutenções programadas que possam provocar a indisponibilidade do serviço devem ser comunicadas formalmente, e com antecedência de no mínimo 7 dias, ao Fiscal do Contrato e devem ser realizadas somente em dias não úteis ou no horário entre 19h e 7h.

#### **10. CRITÉRIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

10.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato.

10.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

10.3. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Cumprimento das Normas de Segurança da Informação, conforme modelo existente no ANEXO III - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO DE DADOS, declarando total obediência às normas de segurança vigente, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

10.4. A CONTRATADA deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

10.5. Cabe à CONTRATADA estabelecer política de segurança da informação própria, em acordo com todas as normas da CONTRATANTE referentes à segurança da informação e da infraestrutura de TI, principalmente no que tange aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da CONTRATANTE e na Lei Geral de Proteção de Dados.

10.6. Todas as informações obtidas ou produzidas decorrentes da contratação e execução das atividades são de propriedade da CONTRATANTE.

10.7. A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

10.8. É obrigação da CONTRATADA realizar o tratamento dos dados pessoais compartilhados para execução do presente Contrato de acordo com o que dispõe a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), na forma do ANEXO I do Contrato - TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

#### **11. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

11.1. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

11.2. Prover as informações necessárias para que a CONTRATADA possa dar andamento às suas atividades, devendo observar o sigilo das informações.

11.3. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes.

11.4. Designar fiscais que atuarão para acompanhar, fiscalizar e atestar as faturas decorrentes da execução do contrato conforme previsto no Art. 67 da Lei 8.666/93. Tal fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiros, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art.70 da Lei nº 8.666/93).

11.5. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

11.6. Avaliar relatório de execução dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os prazos e especificações técnicas estabelecidas neste Termo.

11.7. Convocar, a qualquer momento, o preposto da CONTRATADA para que adote medidas corretivas junto aos técnicos da empresa, preste esclarecimento ou sane problemas que caracterizam manutenção da solução.

11.8. Homologar e aceitar os serviços entregues que estiverem em conformidade com as especificações pré-estabelecidas, atestando e encaminhando para pagamento as respectivas faturas a fim de que sejam remunerados conforme previsto neste documento.

11.9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.

11.10. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

#### **12. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

12.1. Entregar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.

12.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste Termo, os serviços efetuados e disponibilizados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

12.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do

Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso seja exigida no Termo de Referência, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados.

12.5. Indicar preposto como ponto focal da CONTRATADA que deverá representá-la durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato e ao faturamento, receber e resolver notificações e reclamações, efetuar acordos a respeito do serviço, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular com código de área 21, inclusive para os casos de urgência, em observância ao disposto no art. 68 da lei 8.666/93.

12.6. No caso de substituição do preposto indicado pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá ser comunicada, num prazo não superior a 48 horas, dos seus respectivos substitutos.

12.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e pelas demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

12.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas e de segurança da informação da CONTRATANTE.

12.9. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

12.10. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

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

12.12. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

12.13. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.

12.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência.

12.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

12.16. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade dos bens e serviços ofertados, nas condições estipuladas neste Termo de Referência.

12.17. Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-o sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

12.18. Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.

12.19. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 65, § 1º da Lei nº. 8.666/1993.

12.20. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.

12.21. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.

12.22. Prestar o serviço de garantia técnica e atualização dos softwares cedidos para uso durante o período contratado, incluindo eventuais renovações contratuais, quando o período de uso poderá ser renovado.

### **13. FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições da legislação vigente e demais normas e resoluções internas do órgão.

13.2. Aos servidores designados para o acompanhamento e fiscalização do contrato deverão atuar de acordo com as obrigações constantes na Resolução DPGERJ nº 1134 de 09 de fevereiro de 2022.

13.3. Ficam reservados ao Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissivo ou duvidoso, não previsto no processo administrativo, e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus para a CONTRATANTE ou modificação da contratação.

13.4. As decisões que ultrapassem a competência do gestor do contrato deverão ser dirimidas formalmente pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, e através dele, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

13.5. A CONTRATADA deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela gestão e fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades.

13.6. A existência e a atuação da gestão e da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a CONTRATANTE ou perante terceiros. Do mesmo modo, a ocorrência de irregularidades decorrentes da execução contratual, não implicará

corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus prepostos, devendo, ainda, a contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato a CONTRATANTE dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

13.7. Todo trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica dos representantes da Administração, sendo homologado e atestado quando estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE e de acordo com as demais condições exigidas na contratação.

13.8. A presença da fiscalização da CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA.

13.9. A equipe de gestão do contrato e fiscalização será composta por um Gestor do Contrato, um Fiscal Requisitante e um Fiscal Técnico, com os seus respectivos substitutos, a serem designados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, antes do início da vigência contratual.

13.10. À fiscalização fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do presente documento, da proposta da empresa e das cláusulas do futuro contrato.

13.11. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato serão submetidas à apreciação do Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação do CONTRATANTE, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

13.12. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades ou inobservância técnicas ou legais, uso inadequado dos equipamentos ou acessórios disponibilizados aos funcionários alocados, e, na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou do servidor designado para a fiscalização.

#### **14. RECEBIMENTO E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS ENTREGUES**

14.1. Após a implantação adequada da solução, contemplando os Serviços de Call Center para Atendimento via Whatsapp - Implantação de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via aplicativo Whatsapp, incluindo treinamento, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio de Ofício endereçado ao fiscal técnico do Contrato as comprovações necessárias para demonstrar os serviços realizados e a conclusão da entrega do item "1.1 - Implantação de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via aplicativo Whatsapp, incluindo treinamento conforme especificações do termo de referência.", do lote único do presente Termo.

14.2. Para tanto, deverá ser encaminhado Caderno de pré-faturamento contendo minimamente:

- I - Número do Contrato Administrativo;
- II - Descrição detalhada da solução implantada;
- III - Níveis mínimos dos serviços aferidos para o serviço, de acordo com o previsto no item "9 - Níveis mínimos de serviço contratado";
- IV - Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis; e
- V - Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados, de acordo com os deflatores previstos no item "9 - Níveis mínimos de serviço contratado".

14.3. Recebido a documentação elencada, de acordo com o previsto neste Termo, e trazendo os elementos necessários para que seja iniciado a avaliação dos serviços prestados, o Fiscal Técnico emitirá, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Recebimento Provisório.

14.4. A equipe de fiscalização do contrato avaliará a documentação entregue e em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, apresentará seu parecer quanto à regularidade e qualidade do serviço, indicando glosas por descumprimento dos níveis de serviço, se for o caso.

14.5. A CONTRATANTE encaminhará ao preposto da CONTRATADA cópia da avaliação realizada pela equipe de fiscalização e as solicitações de possíveis correções, se for o caso.

14.6. Caso a avaliação da equipe de fiscalização quanto a regularidade e qualidade dos serviços prestados esteja divergente do informado pela CONTRATADA em seu caderno de pré-faturamento, será dado o direito de ampla defesa à CONTRATADA, que em até 15 (quinze) dias úteis deverá se manifestar quanto ao parecer da equipe de fiscalização e, caso não concorde, apresentar as justificativas para tanto.

14.7. Em caso de discordância, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE avaliará as justificativas apresentadas e dará parecer final sobre o recebimento do produto e a aplicação de possíveis glosas.

14.8. Após parecer conclusivo da equipe de fiscalização, o Fiscal Requisitante e o Gestor do Contrato emitirão o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, indicando o valor total a ser faturado pela CONTRATADA.

14.9. O Termo de Recebimento Definitivo, bem como a autorização para emissão de Nota Fiscal, será encaminhado por ofício ao preposto da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer faturamento sem autorização prévia.

14.10. Em caso de descumprimentos dos prazos elencados neste item pela CONTRATADA, a CONTRATANTE não poderá ser imputada ao pagamento de encargos adicionais caso os prazos de pagamento estabelecidos no item "20 - FORMA DE PAGAMENTO DOS PRODUTOS ENTREGUES / SERVIÇOS PRESTADOS" não sejam cumpridos.

14.11. A partir da emissão de Termo de Recebimento Definitivo do item 1.1 iniciar-se-á a prestação do serviço "1.2 - Locação de solução de Assistente Virtual com ChatBot contemplando suporte, manutenção e atualização, com pacote de serviço de mensagens (sessões)".

14.12. Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de início da prestação do serviço de manutenção, atualização e suporte, a CONTRATADA

deverá encaminhar por meio de Ofício endereçado ao fiscal técnico do Contrato as comprovações necessárias para demonstrar os serviços realizados durante o período.

14.13. Para tanto, mensalmente, deverá ser encaminhado ao fiscal técnico do contrato, Caderno de pré-faturamento contendo minimamente:

- I - Número do Contrato Administrativo;
- II - Mês de referência do serviço;
- III - Relação de chamados atendidos durante o mês, com seus respectivos relatórios de conclusão do atendimento;
- IV - Relação dos Serviços de Mensagens (sessões) prestados no período;
- V - Níveis mínimos dos serviços aferidos para o serviço, de acordo com o previsto no item "9 - Níveis mínimos de serviço contratado";
- VI - Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis;
- VII - Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos contratados, de acordo com os deflatores previstos no item "9 - Níveis mínimos de serviço contratado".

14.14. A partir de então inicia-se o mesmo ciclo previsto nos itens "14.3" a "14.9" até a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da prestação do serviço no mês em referência

## **15. MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

15.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação e qualificação necessárias para a contratação com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigidos, os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica.

15.2. A verificação da manutenção dos critérios de habilitação, como regularidade fiscal e trabalhista, será averiguada no momento do faturamento dos serviços prestados e quando da renovação contratual, se for o caso.

## **16. GLOSAS**

16.1. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

16.2. As glosas pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviços contratados serão aplicadas de acordo com o previsto no item "9 - Níveis mínimos de serviço contratado".

16.3. As glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço são cumulativas entre os chamados registrados não podendo ultrapassar os limites máximo estabelecidos para desconto no faturamento mensal. A partir da superação dos limites estabelecidos para cada nível de serviço, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas.

16.4. A aplicação de glosas será sempre precedida do direito de defesa por parte da CONTRATADA, que poderá apresentar suas justificativas para o não cumprimento do nível acordado, ficando à critério da CONTRATANTE aceitar ou não as justificativas.

16.5. As glosas não serão aplicadas se, comprovadamente, a CONTRATANTE der causa à variação dos níveis contratados.

16.6. A CONTRATADA, caso discordar dos critérios adotados pela CONTRATANTE no tocante à avaliação das glosas, deve adotar os procedimentos previstos no item "14.6" deste Termo, na forma e nos prazos estabelecidos.

16.7. As glosas serão descontadas, preferencialmente, no faturamento do serviço afetado. Em casos excepcionais a CONTRATANTE poderá autorizar o desconto em processo de faturamento diverso, desde que devidamente justificado.

16.8. Durante os primeiros 120 (cento e vinte) dias do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas os descontos decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de implantação e normalização dos serviços estão em andamento.

16.9. As glosas aqui descritas não se confundem com as sanções administrativas previstas, sendo cumulativas em casos de descumprimento das cláusulas contratuais.

## **17. SANÇÕES**

17.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela CONTRATANTE, inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- I - Advertência.
- II - Multa, conforme os procedimentos descritos no item "17.6".
- III - Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de até dois anos.
- IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

17.2. As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Defensoria, declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública:

- a) quando verificado prejuízo pecuniário;



b) na hipótese de reincidência; ou

c) para tornar proporcional a resposta da Administração Pública frente à conduta praticada.

17.3. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia prestada. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

17.4. Não será aplicada penalidade se, comprovadamente, a falha no fornecimento do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior, entendida dessa forma pela CONTRATANTE.

17.5. Da sanção aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção no prazo de cinco dias úteis contados da notificação. A autoridade competente poderá, motivadamente, e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

17.6. Ainda, serão consideradas sanções administrativas, com suas devidas aplicações de multas, os casos relacionados na "Tabela 5 -Sanções Administrativas".

ID	Ocorrência	Sanção
01	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.
02	Não prestar os esclarecimentos formais imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 24 (vinte e quatro) horas.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato.
03	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato.
04	Inexecução parcial do contrato, entre estes a recusa injustificada de execução de Ordens de Serviço.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
05	Inexecução total do contrato.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
06	Recusa em assinar o contrato no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após regularmente convocada.	Multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.
07	Não apresentar garantia contratual dentro do prazo estipulado neste Termo.	Multa de 0,07% (sete centésimos por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia corrido de atraso, observado o limite máximo de 2% (dois por cento).
08	Descumprimento de cláusulas contratuais em razão de falhas consideradas de natureza grave pela Administração, na forma da Lei.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
09	Reincidência em qualquer ocorrência desta tabela.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.

Tabela 5 - Sanções Administrativas

17.7. A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de responsabilidade da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração.

17.8. No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar do trânsito em julgado da decisão, sob pena de adoção das medidas administrativas cabíveis, inclusive a inscrição na Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro.

17.9. Feito o recolhimento da multa, a pessoa jurídica sancionada apresentará o comprovante de pagamento, cabendo ao gestor do contrato, após confirmação da Diretoria de Orçamento e Finanças, atestar o pagamento integral do valor da multa imposta.

17.10. Caso não haja o pagamento, a sanção de multa poderá ser descontada da garantia relativa ao objeto contratado e, se superior ao valor desta, o remanescente será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, conforme previsão contida nos §§ 2º e 3º do art. 86 da Lei nº8.666, de 1993.

17.11. As sanções previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

17.12. O impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual será aplicável nos casos elencados no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

## **18. RESCISÃO CONTRATUAL**

18.1. Constituem motivo para rescisão do contrato o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.

18.2. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo do constante no item "17 - Sanções".

18.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

## **19. FORMA DE PAGAMENTO DOS PRODUTOS ENTREGUES / SERVIÇOS PRESTADOS**

19.1. A CONTRATANTE, após a entrega dos produtos, com o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas em contrato.

19.2. O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado à CONTRATANTE para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.

19.3. Juntamente à Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando os seguintes documentos:

19.4. Prova de regularidade com a Fazenda Federal, por meio da apresentação da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal, devidamente válida;

19.5. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da Lei;

19.6. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei, por meio da Certidão de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente válida, emitida pela Caixa Econômica Federal, que comprove inexistência de débito perante o FGTS;

19.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, ou Positiva, com Efeito de Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, observando-se as instruções da Resolução Administrativa nº 1470, de 24 de agosto de 2011, do Tribunal Superior do Trabalho; e

19.8. Prova de regularidade perante as contribuições previdenciárias, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa (CND-EN), emitida pelo INSS, ou Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Ministério da Fazenda), devidamente válida.

19.9. As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções por sanções administrativas, quando for o caso. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a CONTRATADA não as tenha feito na Nota Fiscal.

19.10. O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da nota fiscal pela equipe de fiscalização do contrato.

19.11. O pagamento será efetuado, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco, cujo número e agência deverão ser indicados pela CONTRATADA em sua proposta comercial.

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

19.13. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à CONTRATADA, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês pro rata die.

19.14. A compensação financeira prevista nesta condição deverá ser cobrada em Nota Fiscal específica, após a ocorrência.

19.15. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça 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 do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

19.16. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando os prazos em dia de expediente da CONTRATANTE.

19.17. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade IMPOSTA PELA CONTRATANTE DA QUAL NÃO CAIBA MAIS RECURSO ADMINISTRATIVO, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

## **20. GARANTIA CONTRATUAL**

20.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da DPRJ.

20.2. A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

20.3. A CONTRATADA poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

20.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

20.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item "20.4".

20.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela CONTRATANTE, em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

20.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item "17 - SANÇÕES".

20.8. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

20.9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela DPRJ com o objetivo de apurar prejuízos e ou aplicar sanções à contratada.

20.10. A garantia será considerada extinta:

I - 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, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

20.11. O documento referente à garantia contratual será entregue à Coordenação de Contratos e Licitações, que se encarregará do seu registro e guarda.

20.12. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

20.13. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações e/ou omissões.

20.14. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

20.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à DPRJ ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

20.16. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multas aplicadas venham a ser descontados da garantia.

## **21. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

21.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens comuns, de que trata a Lei nº 10.520/02, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Assim, a aquisição do objeto deste Termo de Referência será efetivada na modalidade de Pregão Eletrônico.

21.2. O tipo de licitação se dará por menor preço global por lote, não sendo admitida, após a fase de lances, proposta que ultrapassar os valores unitários máximos estimados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, e propostas que não atendam aos demais critérios de habilitação.

## **22. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR**

### **22.1. REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

22.1.1. Para a comprovação de que o sistema a ser disponibilizado atende aos requisitos elencados no "ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS", visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar do certame deverá apresentar no quinto dia útil seguinte à realização da sessão pública de pregão eletrônico, demonstração técnica do software ofertado. A LICITANTE que descumprir esse prazo será desclassificada automaticamente do certame, podendo ocorrer a convocação da LICITANTE classificada em segundo lugar, e assim sucessivamente.

22.1.2. Na demonstração a LICITANTE deverá comprovar atendimento aos itens previstos no ANEXO II (Prova de Conceito).

22.1.3. Para devida apresentação e comprovação aos itens, a LICITANTE deverá simular os atendimentos através de perfis de usuário, atendente e supervisor, quando for o caso; No caso do perfil de usuário, deverá ser simulado o início de conversa de um celular com aplicativo whatsapp para devida visualização de recebimento da mensagem pelo atendente na API de atendimento.

22.1.4. A LICITANTE terá a sua disposição ponto de banda larga de internet.

22.1.5. O microcomputador a ser utilizado e ambiente nuvem para acesso ao sistema deverá ser de responsabilidade da LICITANTE, devendo a mesma levar

o equipamento adequado para apresentação da solução.

22.1.6. O tempo máximo de demonstração técnica serão de 02 (Duas) horas, prorrogáveis, a critério da Equipe Técnica avaliadora, se esta o julgar necessário.

22.1.7. A demonstração técnica do software deverá apresentar plena operacionalidade, no ato da apresentação, sem a necessidade de customizações ou adequações posteriores.

22.1.8. Será vedada à LICITANTE a realização de intervenções durante a realização da Prova, tais como: correções de erros, desenvolvimento de novas funcionalidades.

22.1.9. Considera-se eliminada na prova de conceito a LICITANTE que deixar de satisfazer a um ou mais Requisitos Obrigatórios constantes no ANEXO II. Assim, a LICITANTE não será adjudicada, sendo convocada a licitante com menor preço subsequente para avaliação de sua solução ofertada e assim sucessivamente, até que uma licitante e sua solução ofertada atenda plenamente ao requerido neste Termo de Referência.

22.1.10. Caso o LICITANTE não apresente a funcionalidade ou ainda presente, mas a mesma não funcione de acordo com o esperado ou ainda a mesma apresente erros, poderá, ou não, a equipe técnica avaliadora que realiza a POC interromper a mesma e declarar a LICITANTE como desclassificada baseado em relatório técnico da POC.

22.1.11. Depois de vencido o prazo de apresentação da prova de conceito, não será permitido fazer ajustes ou modificações na ferramenta apresentada para fins de adequá-la às especificações constantes deste Termo de Referência.

22.1.12. Fica reconhecido o direito das LICITANTES concorrentes de acompanharem os procedimentos relativos à apresentação da prova de conceito, limitados a dois representantes de cada empresa.

22.1.13. As LICITANTES que forem assistir à apresentação da prova de conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata.

22.1.14. A validação das informações constantes da Proposta dar-se-á por meio da demonstração prática da execução das atividades relacionadas no Anexo II - PROVA DE CONCEITO.

## 22.2. REQUISITOS TÉCNICOS

22.2.1. Para a comprovação de sua respectiva Qualificação Técnica, visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE participante do certame deverá ser integradora oficial e direta do WhatsApp ou deverá possuir certificado de habilitação como Independent Software Vendor (ISV) do WhatsApp certificado pelo Facebook (Meta Inc.).

22.2.2. O requisito exigido se faz necessário, devido:

I - Requisito para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial no WhatsApp.

II - Garantir que o número utilizado para o serviço não seja bloqueado e que se mantenha acesso oficial à aplicação Whatsapp API.

## 23. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

23.1. Será formalizado Contrato Administrativo, com vigência de 12 (Doze) meses, contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Durante este período, a CONTRATADA deverá prestar os serviços previstos neste Termo, incluindo o fornecimento de licenças de software, o devido suporte à manutenção da execução e estabilidade dos aplicativos.

23.2. O prazo de vigência contratual poderá, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93, relativo ao fornecimento de licenças.

## 24. REAJUSTE CONTRATUAL

24.1. O reajuste contratual é um instituto criado com o objetivo de preservar o equilíbrio econômico-financeiro da relação contratual, com base nas orientações do artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, **mantidas as condições efetivas da proposta**, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

24.2. O reajuste busca a recomposição do valor proposto pelo licitante em função do regime inflacionário da economia e de possíveis eventos adversos imprevistos que possam ocorrer ao longo do período contratual. Ainda, tem-se que o índice selecionado para que essa recomposição seja **setorial**, para que a avaliação da variação dos custos seja possível visando o segmento de mercado do objeto contratado. Assim explica o artigo 40, inciso XI, da lei 8.666 de licitações, como exposto abaixo:

Art. 40. O edital conterá no preâmbulo o número de ordem em série anual, o nome da repartição interessada e de seu setor, a modalidade, o regime de execução e o tipo da licitação, a menção de que será regida por esta Lei, o local, dia e hora para recebimento da documentação e proposta, bem como para início da abertura dos envelopes, e indicará, obrigatoriamente, o seguinte:

XI - critério de reajuste, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, **admitida a adoção de índices específicos ou setoriais**, desde a data prevista para apresentação da proposta, ou do orçamento a que essa proposta se referir, até a data do adimplemento de cada parcela;

24.3. Atualmente, para contratações de soluções de Tecnologia da Informação pela Administração Pública, tem sido usado o ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), criado em uma parceria firmada pelo IPEA e pelo Ministério do Planejamento. Em 13 de Julho de 2018, foi publicada a Portaria 6.432/2018 pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que determina a

utilização do ICTI nos casos de previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária nas novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação.

24.4. Assim, os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela CONTRATADA, após decorrido 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta pela CONTRATADA ou do último reajuste, de acordo com a variação do ÍNDICE DE CUSTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI), calculado pelo IPEA, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo.

24.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA.

24.6. Caberá à CONTRATADA, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, tendo como parâmetros básicos os preços de mercado à época dos insumos indispensáveis à prestação dos serviços ora contratados, excluídos aqueles sob controle direto ou indireto da CONTRATADA, apresentando inclusive a Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pela CONTRATANTE.

24.7. O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.

24.8. Somente será admitido o reajuste dos preços dos serviços contratados desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, sendo o primeiro reajuste somente após decorrido 12 (doze) meses da apresentação da proposta pela CONTRATADA, e nos subsequentes, contado o período de 12 (doze) meses a partir do último reajuste.

24.9. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo-se ao seguinte:

I - Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste;

II - Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual; e

III - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

24.10. É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

24.11. As regras do reajuste são dispostas em diversos enunciados, como o Enunciado 14, da PGE, conforme transcrito abaixo:

Enunciado n.º 14 - PGE: Reajuste de preços nos contratos:

1. O reajustamento de preços - seja no sentido genérico ou no restrito, denominado no âmbito federal de repactuação — tem por objetivo recompor o valor da proposta do contratado, em razão do impacto da inflação nos preços dos custos que a integra.

2. A partir do exame do objeto da licitação poderá ser avaliado qual será o critério de reajuste: (i) aplicação de um indicador inflacionário (por exemplo, o IPCA do IBGE) ou (ii) variação dos custos verificados a partir de um acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

3. Quando se tratar de reajuste em sentido genérico, o índice previsto no edital e no contrato administrativo deve ser setorial, refletindo a variação dos custos e insumos daquele segmento específico.

3.1 Somente é admissível a adoção de um índice geral quando inexistir índice setorial.

4. O prazo de 12 (doze) meses para início do cômputo do reajuste começa a contar da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir, consoante expressamente previsto no art. 40, XI da Lei n.º 8.666, de 21.06.93 e na Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

4.1 A anualidade do reajuste se conta a partir desses marcos temporais e não da assinatura do contrato ou do requerimento do contratado.

4.2 Tendo sido fixado o termo inicial da contagem do reajuste, conforme previsão no edital e no contrato, 12 (doze) meses depois, o contratado tem direito a sua concessão, passando, a partir de então, a ser fixada a data do seu aniversário.

5. Nos contratos de prestação de serviços onde haja alocação de mão de obra com exclusividade para determinado contrato, ou seja, quando se tratar de mão de obra residente, o termo inicial da contagem do reajuste deve corresponder à data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação.

5.1 Nestes contratos, os preços dos demais insumos que não se relacionam com a mão de obra devem ser reajustados segundo o índice inflacionário previsto no contrato, tendo como termo a quo a data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se refira.

5.2 Nas contratações que envolvam mão de obra é possível considerar dois marcos iniciais para reajuste, cuja explicitação deve estar expressa no edital e no contrato: (i) a data da celebração do acordo ou convenção coletiva ou da prolação da decisão no dissídio para o reajuste das despesas relativas à mão de obra e (ii) a data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se refira para o reajuste, no caso dos demais insumos.

6. Não é cabível o reajuste se não há previsão expressa no edital e no contrato administrativo.

6.1 A ausência de previsão em edital e contrato de cláusula de reajuste em razão de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho nos contratos de prestação de serviço com mão de obra residente impede a sua aplicação.

7. Qualquer retroatividade dos efeitos ao reajuste é descabida se não for observada estritamente a definição pelo edital e contrato.

(Pareceres n.º 04/96-VCP; 08/97-JAF; 18/98-JAV; 21/98-JETB; 01/99-RMS; 64/01-JAV; 10/02-JAV; 32/03-RMS; 03/03-FAG; 01/04-CCM; 01/05-FAG; 8/2008-CGRYN-SEEDUC; 02/2010-FAG; 01/2013-APBCA; PGE/PSP/FBM-7/2013; 08/2015-APBCA e 01/FMP-SECTI/2015)

Publicado: DO I, de 12/05/2016 Pág. 37.□

## 25. ESTIMATIVAS DOS PREÇOS

25.1. O valor estimado para esta contratação será previamente definido pelo Núcleo de Cotações da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

## 26. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

26.1. A indicação da fonte de recursos orçamentários para a presente contratação, bem como sua disponibilidade, será definida e atestada pela área competente da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a Diretoria de Orçamento, Finanças e Suprimentos, após realização da pesquisa de preços.

## 27. ANEXOS

27.1. ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (SEI nº 0922820).

27.2. ANEXO II - Prova de Conceito (SEI nº 0829354)

27.3. ANEXO III - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO DE DADOS (SEI nº 0864019)

## ANEXO I (TR) - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1. OBJETIVO

1.1. Para a comprovação de que o sistema a ser disponibilizado atende aos requisitos, foram elencados os itens na tabela abaixo "ANEXO I - Especificações técnicas" deste documento. A solução a ser ofertada deverá apresentar todos os itens requeridos.

### 2. REQUISITOS BÁSICOS

2.1. A solução oferecida pela CONTRATADA deverá integrar o WhatsApp utilizando uma única solução de software que seja de fácil operação.

2.2. A integração da solução com o Whatsapp deverá ser fundamentada em APIs oficiais do Whatsapp.

2.3. O sistema deverá permitir que seja utilizada uma única linha celular, agrupando nela todos os fluxos de atendimentos. Portanto, será divulgado um único número de celular para receber os atendimentos via aplicativo WhatsApp, que irá agrupar todos os fluxos de atendimentos criados.

2.4. A integração com estas plataformas não poderá exigir contratação ou custo adicional, pela CONTRATANTE, para seu perfeito funcionamento.

2.5. A contratação deverá ser feita através de um único fornecedor que dará o suporte em uma única plataforma hospedada em nuvem, em território nacional.

2.6. O Assistente Virtual deverá ser implementado com recursos de Inteligência Artificial, e será implantado na plataforma de WhatsApp da Instituição, de forma automatizada, com roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do usuário.

2.7. O sistema deverá atender aos itens previstos no item "3- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS".

### 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	
FUNCIONALIDADES	Permitir a abertura de chamados (tickets) pelos agentes de atendimento.
	Disponibilizar tela de acompanhamento de status dos chamados (tickets).
	Disponibilizar tela de visão em tempo real da fila de atendimento, atendimentos finalizados e atendimentos que aguardam resposta para os agentes do Service Desk.
	Permitir busca do atendimento por nome do usuário, número do protocolo de atendimento, data ou pelo status do atendimento.
	Permitir aplicação de pesquisa de satisfação após o término do atendimento.
	Permitir cadastramento e configuração de respostas rápidas nas ferramentas digitais.
	O usuário deverá iniciar um atendimento através da ferramenta de mensagens instantânea WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema. Para o usuário, todo o processo deverá ser feito através da ferramenta WhatsApp. Ou seja, todos os questionamentos, envios de arquivos e respostas deverão ser feitas e recebidas pelo usuário através do aplicativo WhatsApp.
	Todas as áreas do sistema deverão ser totalmente online, rodando 100% via Web sem a necessidade de instalação de nenhum software especial, devendo rodar nos principais browsers do mercado, como por exemplo, Google Chrome, Firefox e Microsoft Edge.
	Após a maturidade do chatbot e da equipe da CONTRATANTE na operação da ferramenta, espera-se poder evoluir e acrescentar outras trilhas à ferramenta da CONTRATADA.
	O sistema deverá possuir uma área onde o gestor poderá criar os fluxos de atendimento. Permitindo que posteriormente eles possam ser editados e ajustados.
Armazenamento em nuvem e recuperação do	

<b>ARMAZENAMENTO E HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS</b>	histórico do usuário a partir de seu primeiro atendimento via solução da CONTRATADA. A nuvem deverá estar em ambiente nacional.
	Garantir a obtenção de todo o histórico de comunicação por meio de armazenamento em nuvem.
<b>ACESSOS QUANTIDADE DE MENSAGENS (SESSÕES)</b>	Deverá oferecer no mínimo 20 acessos (contas) para agentes, destes poderão ser solicitados como atendente ou supervisor.
	Deverá permitir até 4.000 mensagens (sessões) por mês (Sendo 2.400 receptivas e 1.600 ativas)
	Deverá permitir até 2.000 mensagens (sessões) excedentes via API oficial do WhatsApp que serão obtidas via aquisição. (Sendo 1.400 receptivas e 400 ativas)
	A plataforma do assistente virtual inteligente deverá identificar possíveis ataques de comunicação em massa e de forma repetida, no sentido de não gerar custos adicionais para a CONTRATANTE.
	O cálculo de interações, para fins de contabilização dos chamados, deverá ser realizado a partir de um atendimento (sessão). Entende-se por sessão, o diálogo completo com o usuário, válido pelo período de 24 horas a partir da primeira interação, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas.
<b>WHATSAPP ATENDIMENTO RECEPTIVO (ASSISTENTE VIRTUAL) PARA</b>	O sistema deverá permitir a criação de fluxos de atendimentos totalmente automatizados (chatbots) e/ou mesclar entre atendimentos automatizados e atendimentos manuais (atendente).
	Tais fluxos de atendimentos deverão possibilitar execução em separado ou de forma simultânea.
	Permitir criação de regras para controle dos fluxos de atendimento de acordo com os tipos de atendimento, atribuindo as solicitações para determinados agentes e setores da TI da Defensoria Pública.
	A solução deverá manter diálogo automático em texto com o usuário, segundo o fluxo de opções definido pela CONTRATANTE.
	Permitir URA de primeiro nível de atendimento (Direcionando o usuário ao setor desejado).
	A CONTRATANTE considera como atendimento de 1º nível a ser realizado pelo chatbot as interações focadas em resolver o problema do usuário no primeiro contato. Nessa etapa a CONTRATANTE espera que o chatbot sane a dúvida desse usuário sem a necessidade de encaminhá-lo a um atendente humano, fazendo uso de scripts e informações carregadas na ferramenta da CONTRATADA.
	Permitir gerenciamento de fila única de atendimento com possibilidade de distribuição personalizada da operação para determinado agente baseando como parâmetro o tipo de demanda do usuário.
	A plataforma deverá possuir recursos de tempo de espera ou inatividade (timeout encerra a sessão, por exemplo). Também deverá possibilitar ações enquanto o usuário aguarda na fila (Exemplo: derrubar ou priorizar o usuário, por exemplo).
	Todas as interações, sejam elas provenientes dos usuários ou dos atendentes, deverão ser armazenadas. E com a possibilidade de serem consultadas posteriormente.
	Disponibilizar tecnologia de ChatBot que faça uso de inteligência artificial, que permita atendimento de 1º nível 24/7, qualificação de transbordo ou de envio de e-mails para abertura de chamados após horário de atendimento, contorno de objeções e esclarecimento de dúvidas, e que ofereça ainda soluções de automatização de atendimentos, como dúvidas frequentes, entre outros.
	O sistema deverá estar preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos e arquivos em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, e links de páginas da web que poderão ser enviados pelos usuários e/ou pelos atendentes.
	O sistema deverá permitir que um atendimento iniciado por um atendente possa ser encaminhado para outro atendente, sendo que todo o conteúdo do atendimento possa também ser encaminhado.
	O sistema deverá permitir que sejam inseridas respostas pré-armazenadas, permitindo que o

	<p>atendente possa acessá-las e enviá-las para o usuário de forma fácil, podendo assim, agilizar os atendimentos.</p> <p>O sistema deverá criar internamente um número de protocolo único de controle para que seja possível identificar cada atendimento, este número será utilizado somente para gestão interna e não será repassado ao usuário. O sistema deverá possuir integração com o GLPI afim de criar um protocolo (ordem de serviço) a ser repassado para o usuário.</p> <p>O sistema deverá permitir cadastrar horários de atendimentos, para que quando o usuário envie uma mensagem em um horário fora do expediente de atendimento, seja disparada uma mensagem automática informando sobre esta situação para que ele fique ciente. E que este atendimento possa ser iniciado por um atendente no início do próximo horário de atendimento.</p> <p>Permitir que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado.</p> <p>O fluxo de atendimento poderá conduzir o usuário tanto a respostas definitivas que encerrem o atendimento no próprio chat, quanto à abertura de chamados em sistema apropriado da CONTRATANTE, neste caso, o sistema de chamados GLPI.</p> <p>A solução deverá ser capaz de manter pelo menos 20 atendimentos automáticos simultâneos e efetuar o gerenciamento da fila de atendimentos em espera.</p>
<b>TRANSBORDO PARA ATENDIMENTO HUMANO</b>	<p>O chatbot deverá ser responsável por responder perguntas e realizar iterações com usuários sem a interferência humana, buscando esclarecer dúvidas a respeito de diversos serviços oferecidos pela TI, conforme script de atendimento definido previamente, podendo haver transbordo para atendimento humano, caso o usuário assim solicite ou caso o BOT não consiga responder corretamente a um questionamento.</p> <p>Quando o atendimento for transferido para um atendente, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição e/ou tempo de espera para o usuário na fila de atendimento.</p> <p>O sistema deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações realizadas, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, em caso de solicitação não prevista no script de atendimento ou quando for selecionada a opção para falar com atendente.</p> <p>O sistema deverá recuperar e listar os chamados que não foram atendidos pelo BOT, e que foram encaminhados para atendimento humano (transbordo).</p>
<b>WHATSAPP PARA ATENDIMENTO ATIVO</b>	<p>Deverá disparar mensagens automáticas via Whatsapp para números de telefones de usuários cadastrados, de forma automática, para divulgar informes, eventos e campanhas e outras informações também cadastradas, mediante programação prévia.</p> <p>Deverá permitir a criação de grupos de usuários e possibilitar filtros para que a partir destes agrupamentos possam ser realizadas ações, como disparos de mensagens direcionadas.</p>
<b>INTEGRAÇÃO</b>	<p>A plataforma deverá suportar integração via API REST.</p> <p>A plataforma deverá realizar integração com sistema GLPI (Site sobre o sistema: <a href="https://glpi-project.org/pt-br/">https://glpi-project.org/pt-br/</a>)</p>
	<p>O Service Desk deverá ter autonomia na manutenção e melhoria do atendimento realizado pelo chatbot, independentemente de áreas técnicas específicas. Para tanto a CONTRATADA deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar plataforma e base de conhecimento bem documentadas. Uma vez que todo o conteúdo será de propriedade da CONTRATANTE, este deverá ser fornecido na íntegra e deverá ser detalhadamente descrito, a fim de facilitar o uso de funcionalidades e sua manutenção; Esta documentação deverá ser entregue em conjunto com o termo de implantação.</li> </ul>



<b>AUTONOMIA</b>	<p>A CONTRATANTE deverá ter permissão para realizar inserção de novos assuntos na base de conhecimento (se no formato de artigos, fluxos de conversas, entidades/intenções ou outro) e devidas manutenções (Atualização/exclusão).</p> <p>Os membros da CONTRATANTE deverão ter autonomia para integrações entre a plataforma da CONTRATADA e o sistema GLPI (Atual sistemas de chamados).</p>
<b>GESTÃO DO SISTEMA</b>	<p>Disponibilizar, em tempo real, tela de visão da situação geral e estratégica dos atendimentos para o supervisor.</p> <p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) onde poderão ser visualizados indicadores gerados no sistema através dos atendimentos realizados. O dashboard deverá permitir visualização dos seguintes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempo médio de atendimento;</li> <li>2. Atendimento por operador;</li> <li>3. Atendimento por assunto ou tags;</li> <li>4. Tempo médio de espera na fila;</li> <li>5. Avaliação de atendimento;</li> <li>6. Atendimento em específicos períodos de tempo personalizado.</li> </ol> <p>O sistema deverá permitir consulta de dados em tempo real ou passado, possibilitando aplicar filtro com período de tempo específico.</p> <p>Para fins gerenciais, deverão ser disponibilizados <i>dashboards</i> customizáveis para que seja possível construir painéis para acompanhamento em tempo real das atividades tanto do atendimento pelo chatbot, quanto situação de fila e atendimentos por atendentes.</p> <p>A plataforma deverá permitir a criação/exportação de relatórios customizados para acompanhamentos, referentes aos atendimentos do chatbot. Ofertando no mínimo, os seguintes modelos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atendimentos realizados pelo chatbot dentro de um período determinado;</li> <li>2. Taxa de retenção de cada tipo de assunto;</li> <li>3. Assuntos mais acessados;</li> <li>4. Avaliação de atendimento;</li> <li>5. Índice de abandono.</li> </ol> <p>Os gestores do sistema deverão ter o poder de, conforme a necessidade, ativar/desativar funcionalidades da plataforma, serviços disponíveis ou conteúdos, para fins estratégicos, inclusive o transbordo para atendimento humano.</p> <p>O sistema deverá ter opção de cadastrar diversos atendentes e ter pelo menos um administrador (gestor) para o sistema. Com a possibilidade de que o administrador do sistema possa definir níveis de acesso diferenciados para os atendentes.</p> <p>Todo acesso ao sistema deverá ser feito através de usuário e senha gerenciados pelo administrador do sistema. Cada usuário, seja ele o administrador ou atendente, deverão possuir um usuário e senha individual.</p>
<b>REGISTRO DE ATIVIDADES (LOG)</b>	<p>O sistema deverá gerar log para registrar todas as alterações de configuração (incluindo ativações/desativações) que um usuário de sistema realiza.</p> <p>Deverá ser possível pesquisar os registros por palavras, data, códigos de erro/mensagem. Deverá ter opções para impressão e envio por e-mail.</p>
<b>BASE DE CONHECIMENTO (EXPORTAR / IMPORTAR CONTEÚDO)</b>	<p>A plataforma deverá permitir que todo o conteúdo da base de conhecimento, configuração e conversas possam ser exportados como uma forma de <i>backup</i> e, da mesma forma, possa importar conteúdo.</p> <p>O sistema deverá ter os arquivos com extensão (".pdf", ".csv," e ".doc") compatíveis com o sistema.</p>
	<p>O usuário deverá ser informado desde o início do atendimento que está dialogando com um atendente virtual (robô);</p> <p>O transbordo para o atendimento humano deverá ocorrer de forma fluída, informando ao usuário sobre todos os passos;</p>

<b>CRIAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DE BOTS (CARACTERÍSTICAS)</b>	Toda a experiência de atendimento deve exigir baixo esforço cognitivo;
	Arquitetura de informação simples e intuitiva; Interface moderna e amigável com dicas de uso;
	Linguagem simples, direta e humanizada;
	Deverão existir mecanismos que ajudem a manter uma conversa fluida (como uma alternativa de mudança de contexto em casos em que é esperada uma resposta do tipo "sim" ou "não", por exemplo);
	Baixa curva de aprendizado para o usuário;
	O usuário deverá receber confirmações de suas ações durante o atendimento e comprovantes de suas solicitações;
	Design adaptável a diferentes tamanhos de tela;
	Elementos visuais poderão ser utilizados em algumas situações durante o atendimento, mas deverá haver o cuidado de usar com moderação para não confundir o usuário;
	Uso de fontes com tamanho de fácil leitura;
	O chatbot deverá ser capaz de interpretar as interações dos usuários em linguagem natural;
	O chatbot deverá ser do tipo híbrido, ou seja, apesar de seguir uma sequência de regras em um fluxo pré-determinado, será capaz de entender e mudar de contexto durante uma conversa;
	Respostas rápidas aos comandos;

Durante o processo de homologação do sistema serão realizados testes de usabilidade validando estes requisitos. O não atendimento ao aqui disposto gerará a não aceitação, estando a CONTRATADA obrigada a realizar os ajustes necessários.

## ANEXO II (TR) - PROVA DE CONCEITO

### 1. OBJETIVO

1.1. Para a comprovação de que o sistema a ser disponibilizado atende aos requisitos elencados no item "ANEXO I - Especificações técnicas" e visando o atendimento integral ao objeto, a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar do certame deverá realizar apresentação e comprovação aos itens.

1.2. A LICITANTE deverá simular os atendimentos através de perfis de usuário, atendente e supervisor, quando for o caso; No caso do perfil de usuário, deverá ser simulado o início de conversa de um celular com aplicativo whatsapp para devida visualização de recebimento da mensagem pelo atendente na API de atendimento.

### 2. RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

2.1. A LICITANTE terá a sua disposição ponto de banda larga de internet. O microcomputador a ser utilizado e ambiente de nuvem para acesso ao sistema deverá ser de responsabilidade da LICITANTE, devendo a mesma levar o equipamento e recursos adequados para apresentação da solução.

### 3. REGRAS PARA REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

3.1. O tempo máximo de demonstração técnica será de 01 (uma) hora, prorrogáveis, a critério da Equipe Técnica avaliadora, se esta o julgar necessário.

3.2. A demonstração técnica do software deverá apresentar plena operacionalidade, no ato da apresentação, sem a necessidade de customizações ou adequações posteriores.

3.3. Será vedada à LICITANTE a realização de intervenções durante a realização da Prova, tais como: correções de erros, desenvolvimento de novas funcionalidades.

3.4. Considera-se eliminada na prova de conceito a LICITANTE que deixar de satisfazer a um ou mais Requisitos Obrigatórios constantes neste anexo. Assim, a LICITANTE não será adjudicada, sendo convocada a licitante com menor preço subsequente para avaliação de sua solução ofertada e assim sucessivamente, até que uma licitante e sua solução ofertada atenda plenamente ao requerido neste Termo de Referência.

3.5. Caso a LICITANTE não apresente a funcionalidade ou ainda apresente, mas a mesma não funcione de acordo com o esperado ou ainda a mesma apresente erros, poderá, ou não, a equipe técnica avaliadora que realiza a POC interromper a mesma e declarar a LICITANTE como desclassificada baseado em relatório técnico da POC.

3.6. Depois de vencido o prazo de apresentação da prova de conceito, não será permitido fazer ajustes ou modificações na ferramenta apresentada para fins de adequá-la às especificações constantes deste Termo de Referência.

3.7. A validação das informações constantes da Proposta dar-se-á por meio da demonstração prática da execução das atividades relacionadas a Prova de conceito.

### 4. PROVA DE CONCEITO

4.1. Para devida demonstração dos itens elencados abaixo a LICITANTE deverá simular os perfis de atendente, usuário e supervisor quando for o caso.

ITEM	REQUISITO	AVALIAÇÃO
<b>WHATSAPP PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO (ASSISTENTE VIRTUAL)</b>	Demonstrar criação de fluxo de atendimento e simular funcionamento.	
	Demonstrar regras para controle dos fluxos de atendimento de acordo com tipo de atendimento (Simulação de URA), atribuindo as solicitações para determinados agentes e setores da TI da Defensoria Pública.	
	Comprovar que o sistema é preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos e arquivos em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, e links de páginas da web que poderão ser enviados pelos usuários e/ou pelos atendentes	
	Comprovar que o sistema permite que um atendimento iniciado por um atendente possa ser encaminhado para outro atendente, sendo que todo o conteúdo do atendimento possa também ser encaminhado.	
	Comprovar que o sistema permite inserção de respostas pré-armazenadas, permitindo que o atendente possa acessá-las e enviá-las para o usuário de forma fácil, podendo assim, agilizar os atendimentos.	
	Comprovar que o sistema permite que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado. (Para viabilizar a simulação deste item, a LICITANTE deverá levar sessão iniciada no dia anterior ao programado para POC).	
<b>FUNCIONALIDADES</b>	Comprovar disponibilização de tela de visão em tempo real da fila de atendimento, atendimentos finalizados e atendimentos que aguardam resposta para os agentes do Service Desk.	
	Permitir aplicação de pesquisa de satisfação após o término do atendimento.	
	Comprovar recuperação do histórico do usuário a partir de seu primeiro atendimento via solução da CONTRATADA.	
	Comprovar que o usuário irá obter atendimento através da ferramenta de mensagens instantânea WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema	
<b>TRANSBORDO PARA ATENDIMENTO HUMANO</b>	Comprovar fluxo de interação do chatbot com usuários sem a interferência humana e demonstrar transbordo para atendimento humano.	
	Demonstrar que o sistema realiza o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações realizadas, como forma de não duplicar os esforços e trazer uma experiência mais agradável ao usuário.	
	Demonstrar que a solução informa ao usuário que o mesmo encontra-se em fila de espera e informar a posição do usuário e/ou expectativa de tempo na fila de atendimento.	
<b>WHATSAPP PARA ATENDIMENTO ATIVO</b>	Demonstrar disparo de mensagens automáticas via Whatsapp para números de telefones de usuários cadastrados.	
<b>DA GESTÃO DO SISTEMA</b>	Demonstrar Dashboard com indicadores gerados: - Tempo médio de atendimento; - Atendimento por operador; - Atendimento por assunto ou tags.	
	Demonstrar que o sistema exporta relatório referente a atendimento do chatbot contendo: - Atendimentos realizados pelo chatbot	

	dentro de um período determinado; - Índice de abandono.	
	Comprovar que o sistema tem opção de cadastrar diversos atendentes e pelo menos um administrador (gestor). Com a possibilidade de que o administrador do sistema possa definir níveis de acesso diferenciados para os atendentes	

### ANEXO III (TR) - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** com sede na Av. Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080, inscrito no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada em **<ENDEREÇO>**, inscrito no CNPJ sob o nº **<CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**;

**CONSIDERANDO** que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

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

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

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Contrato Principal:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

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

**Parágrafo Segundo** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida

do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

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

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

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

PRINCIPAL.

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

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

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

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

O acréscimo, a complementação, a substituição e o esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

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

**CLÁUSULA NONA – DO FORO**

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

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Rio de Janeiro, de de 2022

**De Acordo**

**PELA CONTRATANTE**

**PELA CONTRATADA**

<Nome>  
<Matrícula>

<Nome>  
<Qualificação>

**Testemunhas**

<Nome>  
<Qualificação>

<Nome>  
<Qualificação>

**ANEXO II  
PROPOSTA DETALHE**

ITEM (LOTE ÚNICO)		NÚMERO DE ESTOQUE (ID SIGA)	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	MARCA	PREÇO COM ICMS(R\$)		PREÇO SEM ICMS (R\$)	
							UNIT.	TOTAL	UNIT.	TOTAL
<b>SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE</b>			ANEXO II Licitação por Pregão Eletrônico nº <b>024/22 R1</b> , A Realizar-se: <b>23/12/2022 às 14:00H</b> Requisição nº - <b>PES 0074/2022</b> Processo nº <b>E-20/001.003701/2020</b>							
			A firma ao lado mencionada propõe fornecer à <b>DPRJ</b> , pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL,							CARIMBO DA FIRMA

01 (1.1 do TR)	0243.001.0075 (ID - 175438)	SERVICOS DE IMPLANTACAO DE SOLUCAO DE SOFTWARE, DESCRICAO: ASSISTENTE VIRTUAL COM CHATBOT INTELIGENTE VIA APLICATIVO WHATSAPP, ORIGEM: PESSOA JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: MÊS <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Unid	1					
02 (1.2 do TR)	0193.001.1438 (ID - 175738)	SERVICOS DE LICENCAS DE SOFTWARES, DESCRICAO: LOCACAO DE SOFTWARE NA MODALIDADE SAAS, PARA A DISPONIBILIZACAO DE SOLUCAO DE ASSISTENTE VIRTUAL COM CHATBOT CONTEMPLANDO SUPORTE, MANUTENCAO E ATUALIZACAO, COM PACOTE DE SERVICO DE MENSAGENS (SESSOES), ORIGEM: PESSOA JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: 12 MESES <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Unid	1					
03 (1.3 do TR)	0193.001.1439 (ID - 175739)	SERVICOS DE LICENCAS DE SOFTWARES, DESCRICAO: SERVICOS DE MENSAGENS (SESSOES DE ATENDIMENTO) - EXCEDENTE, ORIGEM: PESSOA JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: 12 MESES <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b> <b>VALOR GLOBAL R\$:</b>	Unid	1					
<p>Observações</p> <p>1ª A PROPOSTA DETALHE deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ser preenchida integralmente por processo mecânico ou eletrônico, sem emendas e rasuras;</li> <li>- conter os preços em algarismos por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais.</li> </ul> <p>2ª - O proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA DETALHE, a cumprir os termos nela contidos.</p> <p>3ª - As duas primeiras vias da PROPOSTA DETALHE deverão ser devolvidas a este órgão, até à hora e data marcadas em envelope fechado, com indicação do seu número e data do encerramento.</p> <p>4ª - A licitação mediante PROPOSTA DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente.</p> <p>5ª - Caso o Termo de Referência contenha anexo específico relativo à Proposta Detalhe, este deverá ser apresentado juntamente com o presente Anexo II.</p>			<p>Prazo de entrega: De acordo com o Termo de Referência</p> <p>Validade da Proposta - Detalhe: preços válidos por 60 (sessenta) dias úteis.</p> <p>Local de entrega/execução: conforme o Termo de Referência.</p> <p>Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente.</p> <p>Em _____/_____/_____.</p> <p style="text-align: center;">FIRMA PROPONENTE</p>						
DATA / /			FIRMA PROPONENTE - ASSINATURA DO RESPONSÁVEL						

<b>SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE</b>	<p>ANEXO II</p> <p>Licitação por Pregão Eletrônico nº <b>024/22 R1</b>,</p> <p>A Realizar-se: <b>23/12/2022 às 14:00H</b></p> <p>Requisição nº - <b>PES 0074/2022</b></p> <p>Processo nº E- <b>20/001.003701/2020</b></p>
A firma ao lado mencionada propõe fornecer à <b>DPRJ</b> , pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL	CARIMBO DA FIRMA

ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO	
					UNIT.	TOTAL
		<b>DADOS BANCÁRIOS /LICITANTE:</b> <b>Banco (Nome/Número)</b> <b>Ag. (Nome/número)</b> <b>Conta Corrente nº:</b> <b>INFORMAÇÕES PARA FATURAMENTO:</b> <b>DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPRJ</b> <b>CNPJ:</b> <b>31.443.526/0001-70</b> <b>INSC. ESTADUAL:</b> <b>ISENTO</b> <b>END: Av. Marechal Câmara, 314 – Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080.</b>				
Observações 1ª A PROPOSTA DETALHE deverá: - ser preenchida integralmente por processo mecânico ou eletrônico, sem emendas e rasuras; - conter os preços em algarismos por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais. 2ª – O proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA DETALHE, a cumprir os termos nela contidos. 3ª – As duas primeiras vias da PROPOSTA DETALHE deverão ser devolvidas a este órgão, até à hora e data marcadas em envelope fechado, com indicação do seu número e data do encerramento. 4ª – A licitação mediante PROPOSTA DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente. 5ª – Caso o Termo de Referência contenha anexo específico relativo à Proposta Detalhe, este deverá ser apresentado juntamente com o presente Anexo II.			Prazo para execução: De acordo com o Termo de Referência. Validade da Proposta - Detalhe: preços válidos por 60 (sessenta) dias úteis. Local para execução: conforme o Termo de Referência. Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente.  Em:           /       /			
DATA    /    /			FIRMA PROPONENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL			

**ANEXO III**

**MINUTA**

**CONTRATO Nº XXX/2022**

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA CALL CENTER COM ATENDIMENTO VIA WHATSAPP, NA MODALIDADE SAAS, POR 12 (DOZE) MESES, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO**   **, QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ), E A \_\_\_\_\_.**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ)**, com sede na Av. Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, devidamente autorizada pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, **Dr. MARLON VINÍCIUS DE SOUZA BARCELLOS**, e a sociedade empresária \_\_\_\_\_ situada na Rua \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_ e inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por \_\_\_\_\_, cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, domiciliada na Rua \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, resolvem celebrar a presente **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA CALL CENTER COM ATENDIMENTO VIA WHATSAPP, NA MODALIDADE SAAS, POR 12 (DOZE) MESES, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO OFERTADA**, com fundamento no processo administrativo nº **E-20/001.003701/2020**, Resolução DPGERJ nº 1012, de 21 de outubro de 2019, Resolução DPGERJ nº 1052/20, do instrumento convocatório, aplicando-se a este contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, ressaltando que a contratação será regida pela Lei 8.666/93 de acordo com permissão prevista no art. 191, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:



#### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

**Contratação de serviço de fornecimento de software para Call Center com Atendimento via Whatsapp, na modalidade SaaS, por 12 (Doze) meses, incluindo implantação, treinamento e manutenção da solução ofertada**, conforme especificações e quantidades contidas no Termo de Referência - Anexo I e do instrumento convocatório que são parte integrantes deste contrato.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DO PRAZO**

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial eletrônico da **DPRJ**.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O prazo de vigência contratual poderá, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93, relativo ao fornecimento de licenças, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para a DPRJ.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA DPRJ**

Constituem obrigações da **DPRJ**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir e pertinentes à execução do presente contrato;
- c) exercer a fiscalização do contrato;
- d) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.
- e) Além das previstas no item 11 do Termo de Referência (Anexo I do Edital de Licitação).

#### **CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) prestar o serviço no endereço constante da Proposta Detalhe;
- b) prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- c) iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- d) comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- e) responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório, do Termo de Referência e seus anexos e da legislação aplicável;
- f) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;
- g) observado o disposto no artigo 68 da Lei nº 8.666/93, designar e manter preposto, que deverá se reportar diretamente ao Fiscal do contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços;
- h) elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- i) manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
- j) cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento, na forma da cláusula oitava (DA RESPONSABILIDADE);
- k) indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **DPRJ**, aos usuários ou terceiros.
- l) deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da DPRJ ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela DPRJ a tais documentos, nos termos apresentados no Anexo I deste contrato.
- m) Além das previstas no item 12 do Termo de Referência (Anexo I do Edital de Licitação) e seus anexos.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2022, assim classificados:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.126.0481.4455

NATUREZA DA DESPESA: 339040

FONTE: 232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

**PARÁGRAFO ÚNICO** – As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

#### **CLÁUSULA SEXTA: VALOR DO CONTRATO:**

Dá-se a este contrato valor total de R\$ ( ).

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

O contrato deverá ser executado, fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução do contrato e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A equipe de gestão do contrato e fiscalização será composta por um Gestor do Contrato e Fiscais, com seus respectivos substitutos, a serem designados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, antes do início da vigência contratual. Os substitutos indicados atuarão nas ausências eventuais e impedimentos legais dos titulares.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Após ser emitida a Ordem de Serviço para o início da execução deste serviço, a CONTRATADA deverá fazer uma reunião inicial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos a respeito das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da forma de atuação do Núcleo de Atendimento de TIC da Defensoria, com a participação de representantes da Defensoria Pública e a equipe técnica da CONTRATADA. A reunião realizar-se-á em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço, conforme agendamento efetuado pela equipe de fiscalização contratual. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu PREPOSTO e apresentar os profissionais da sua equipe técnica que participarão da implantação da solução e dos treinamentos.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo adjudicatário, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da Diretoria de Gestão da Informação da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, na forma do disposto no parágrafo 3º do art. 77 do Decreto nº 3.149/1980.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Os bens ou os materiais cujos padrões de qualidade e desempenho estejam em desacordo com a especificação do Edital e do Termo de Referência deverão ser recusados pelo responsável pela execução e fiscalização do contrato, que anotará em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que esta necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

**PARÁGRAFO SEXTO** – A instituição e a atuação da fiscalização não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria.

#### **CLÁUSULA OITAVA: DA RESPONSABILIDADE**

A CONTRATADA é responsável por danos causados à DPRJ ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da DPRJ.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a DPRJ, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento dos créditos da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d", do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

#### **CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

A DPRJ deverá pagar à CONTRATADA o valor total de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), diretamente na conta corrente nº \_\_\_\_\_, agência \_\_\_\_\_, de titularidade da CONTRATADA, junto ao BANCO BRADESCO.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pela DPRJ ou caso verificada pela DPRJ a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pela DPRJ, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – No caso de haver outras razões para a não utilização da instituição financeira contratada pela DPRJ, deverá ser realizado requerimento fundamentado pelo FORNECEDOR, que será ou não acatado pela DPRJ por seus próprios critérios.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei nº 287/79.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Satisfeitas as obrigações previstas nos parágrafos segundo e terceiro, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da atestação da fatura referente ao fornecimento.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelos fiscais devidamente designados.

**PARÁGRAFO SEXTO** – Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva representação.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à **CONTRATADA**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% (meio por cento) ao mês *pro rata die*.

**PARÁGRAFO OITAVO** – A **CONTRATADA** deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita nas alíneas "a", "b", "c", "d" e e, do § 1º, do art. 2º da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

**PARÁGRAFO NONO** - Na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, caso a **CONTRATADA** não esteja aplicando o regime de cotas de que trata a alínea "n", da CLÁUSULA QUARTA, suspender-se-á o pagamento devido, até que seja sanada a irregularidade apontada pelo órgão de fiscalização do Contrato.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado ao Fiscal Administrativo para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratado ou por sanções administrativas, quando for o caso. A **CONTRATANTE** se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a **CONTRATADA** não as tenha a feito na Nota Fiscal.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - A **CONTRATANTE** se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a **CONTRATADA** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas. Sua aplicação está disciplinada pelos itens 9 e 16 do Termo de Referência (Anexo I).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DA GARANTIA**

A **CONTRATADA** deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A **CONTRATADA** poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo terceiro.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela **CONTRATANTE**, em conta específica com correção monetária, em favor do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO SEXTO** – 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, observado o máximo de 2% (dois por cento).

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

**PARÁGRAFO OITAVO** – O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

**PARÁGRAFO NONO** – A garantia será considerada extinta:

I - 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, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – O documento referente à garantia contratual será entregue na Coordenação de Contratos que se encarregará do seu registro e guarda.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – Para a prestação da garantia contratual,

fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou, ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações omissões.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO**– A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** – A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** – Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multa aplicadas venham a ser descontados da garantia.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas no artigo 65, da Lei nº 8.666/93, mediante termo aditivo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO**

O presente contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da DPRJ, pela inexecução total ou parcial do disposto na cláusula quarta ou das demais cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93, sem que caiba à **CONTRATADA** direito a indenizações de qualquer espécie.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial eletrônico da **DPRJ**.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, a **DPRJ** poderá:

- a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à contratada e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente;
- b) cobrar da contratada multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado do objeto contratual não executado e;
- c) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo do constante na cláusula décima terceira (das sanções administrativas e demais penalidades).

**PARÁGRAFO QUINTO** – Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a **CONTRATADA** fica obrigada a promover a transição contratual, produzindo um plano de transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos da **CONTRATANTE** ou aos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, conforme disposto no item "12 - Transferência do conhecimento" do Termo de Referência (Anexo I do Edital de Licitação).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**

Quem deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

- a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;
- b) multas previstas em edital e no contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - As condutas verificadas pela **DPRJ**, para fins de aplicação das sanções mencionadas no caput são assim consideradas:

I – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a

veracidade de seu teor original.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, a contratada estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;
- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à **DPRJ** e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no PARÁGRAFO TERCEIRO também deverão ser considerados para a sua fixação.

**PARÁGRAFO QUINTO** - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do Defensor Público Geral, devendo ser aplicada pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, por delegação, na forma do art. 11, da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ nº 1052/20.

a) As sanções previstas na alínea "b" do caput e nas alíneas "a" e "b", do PARÁGRAFO SEGUNDO serão impostas pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11 da Resolução DPGERJ nº 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ nº 1052/20..

b) As sanções previstas na alínea "a" do caput e na alínea "c", do PARÁGRAFO SEGUNDO serão impostas pelo próprio Defensor Público Geral ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11 da Resolução DPGERJ nº 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ nº 1052/20.

c) A aplicação da sanção prevista na alínea "d" do PARÁGRAFO SEGUNDO, é de competência exclusiva do Defensor Público Geral.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Nos casos de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá recurso diretamente ao Defensor Público Geral, que, a seu critério, poderá recebê-lo com efeito suspensivo.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - Quando a **CONTRATADA** não apresentar a documentação exigida no PARÁGRAFO SEGUNDO da CLÁUSULA OITAVA, no prazo de 10(dez) dias úteis da sua exigência, o que configura a mora, poderão ser aplicadas as sanções administrativas previstas neste contrato.

**PARÁGRAFO OITAVO** - As multas administrativas, previstas na alínea "b" do caput e na alínea "b", do PARÁGRAFO SEGUNDO:

- a) serão aplicadas de acordo com o Termo de Referência, Anexo I a este instrumento, em seu item 17;
- b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;
- c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
- d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;
- e) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

**PARÁGRAFO NONO** - No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da publicação da decisão.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea "c", do PARÁGRAFO SEGUNDO:

- a) Sem prejuízo de outras hipóteses, poderá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;
- b) Será aplicada conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a **DPRJ**, prevista na alínea "d", do PARÁGRAFO SEGUNDO, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir à **DPRJ** pelos prejuízos causados.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a contratada à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor da Nota de Empenho, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pela **DPRJ** ou da aplicação das sanções administrativas..

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** - Se o valor das multas previstas na alínea "b" do caput, na alínea "b", do PARÁGRAFO SEGUNDO e no PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **DPRJ** ou cobrada judicialmente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** - Feito o recolhimento da multa, a pessoa jurídica sancionada apresentará o comprovante de pagamento, cabendo ao gestor do contrato, após confirmação da Coordenação de Contabilidade - CONTAB, atestar o pagamento integral do valor da multa imposta.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** - Transitada em julgado a decisão, caso não haja o pagamento, a sanção de multa poderá ser descontada da garantia relativa ao objeto contratado e, se superior ao valor desta, o remanescente será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração,

conforme previsão contida nos §§ 2º e 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 1993.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** - Não tendo sido recolhido ou descontado o valor integral da multa aplicada, a Defensoria Pública tomará as medidas administrativas cabíveis, inclusive a inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro.

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO** - A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado na qual se indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso, na forma do item 17.10 do Edital.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO** - Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO** - A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO** - A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO** - Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pelo Defensor Público Geral ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO** - Os licitantes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO** - As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pela **DPRJ** no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO** - Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SUBLOG/SECCG), o extrato de publicação no Diário Oficial eletrônico da **DPRJ** do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea "a" do caput e nas alíneas "c" e "d" do PARÁGRAFO SEGUNDO, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO** - A aplicação das sanções mencionadas no PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO** - Os pedidos de dilação de prazo, os casos omissos e dúvidas surgidas durante o processamento serão decididos pelo Secretário da Pasta a que os contratos ou procedimentos estiverem vinculados.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO NONO** - Comete falta grave, podendo ensejar a rescisão unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação do revólto nas alíneas a e b do caput a CONTRATADA se não promover o recolhimento das contribuições relativas ao FGTS à Previdência Social exigíveis até o momento de apresentação das faturas.

**PARÁGRAFO TRIGÉSIMO** - Serão aplicados os percentuais presentes na tabela do item 17.6 do Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO RECURSO AO JUDICIÁRIO**

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **DPRJ**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Caso a **DPRJ** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor da ação, dos juros de mora de 1 % (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO REAJUSTE**

Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela **CONTRATADA**, após decorrido 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta pela **CONTRATADA** ou do último reajuste, de acordo com a variação do ÍNDICE DE CUSTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI), calculado pelo IPEA, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Caberá à **CONTRATADA**, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, tendo como parâmetros básicos os preços de mercado à época dos insumos indispensáveis à prestação dos serviços ora contratados, excluídos aqueles sob controle direto ou indireto da **CONTRATADA**, apresentando inclusive a Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pela **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O preço ajustado já inclui todos os custos e

despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Somente será admitido o reajuste dos preços dos serviços contratados desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, sendo o primeiro reajuste somente na primeira renovação do Contrato, ou seja, em 12 (doze) meses, e nos subsequentes, contado o período de 12 (doze) meses a partir do último reajuste.

**PARÁGRAFO QUINTO** - O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo-se ao seguinte:

I - Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste;

II - Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual; e

III - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

**PARÁGRAFO SEXTO** - É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA**

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresso consentimento da DPRJ e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no Diário Oficial eletrônico da DPRJ.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a DPRJ consentir na cessão do contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação, na forma do disposto no artigo 75 do Decreto nº 3.149/1980 e nos seguintes casos:

a) quando ocorrerem os motivos de rescisão contratual previstos nos incisos I a IV e VIII a XII do artigo 83 do Decreto nº 3.149/1980.

b) quando tiver sido dispensada a licitação ou esta houver sido realizada pelas modalidades de convite ou tomada de preços.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente **CONTRATADA** perante a DPRJ.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: EXCEÇÃO DE INADIMPLEMENTO**

Constitui cláusula essencial do presente contrato, de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade, perante a DPRJ, de opor, administrativamente, exceção de inadimplemento, como fundamento para a interrupção unilateral do serviço.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - É vedada a suspensão do contrato a que se refere o art. 78, XV, da Lei nº 8.666/93, pela **CONTRATADA**, sem a prévia autorização judicial.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DA PUBLICAÇÃO**

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial eletrônico da DPRJ.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, fundamento legal do ato e nº do processo administrativo.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: DO FORO DE ELEIÇÃO**

Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Rio de Janeiro para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, a presente é assinada eletronicamente pelas partes.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS**

As partes realizarão o tratamento dos dados pessoais compartilhados para execução do presente Contrato de acordo com o que dispõe a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), na forma do Termo do Anexo I deste contrato.

### **ANEXO I**

#### **TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

#### **CLÁUSULA 1 - OBJETO E FINALIDADE**

1.1. O presente Anexo tem por objeto a proteção dos dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados pelo Contrato principal, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas regulatórias aplicáveis, incluindo aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.2. A CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados no Contrato principal, exclusivamente em nome e sob as instruções lícitas da CONTRATANTE, com fins de:

I – Prestar os serviços contratados pela CONTRATANTE, de acordo com as especificações e limitações ali previstas, especificamente **de serviço de fornecimento de software para Call Center com Atendimento via Whatsapp, na modalidade SaaS, por 12 (Doze) meses, incluindo implantação, treinamento e manutenção da solução ofertada** a fim de identificar o membro da Defensoria demandante da solução de TIC, bem como capturar informações sobre a forma de estabelecer um contato e para agendar o atendimento presencial, se for o caso;

II – Atender a quaisquer outras instruções ou solicitações enviadas pela CONTRATANTE que sejam consistentes com os termos do presente Contrato;

III – Dar cumprimento as normativas aplicáveis, notadamente a Lei n.º 13.709/2018 e normas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.3. É vedada à CONTRATADA a utilização de todo e qualquer dado pessoal compartilhado em decorrência da execução do presente Contrato para finalidade distinta daquela do objeto do ajuste, nos termos da Lei n.º 13.709/2018.

## **CLÁUSULA 2 – IDENTIFICAÇÃO DA BASE LEGAL, HIPÓTESE DE COMPARTILHAMENTO, DADOS PESSOAIS E FUNÇÕES**

2. Para os fins deste Contrato, consideram-se:

I – Bases legais: arts. 7º, III c/c art. 23, caput, da Lei n.º 13.709/2018;

II – Hipótese de compartilhamento: art. 26, § 1.º, IV, da Lei n.º 13.709/2018;

III – Dados pessoais: Nome completo; CPF; Matrícula; Dados de lotação; Endereço de trabalho; Endereço de e-mail; Telefone;

IV – Controladora: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;

V – Operadora: A CONTRATADA, empresa ou a pessoa jurídica que realizará o tratamento dos dados pessoais seguindo as ordens da controladora a partir da escolha dos meios técnicos razoáveis para tanto e executará o Contrato principal..

## **CLÁUSULA 3 – VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO TRATAMENTO**

3.1. O prazo de vigência deste Anexo é equivalente ao prazo de vigência do Contrato principal: 12 (doze) meses, que poderá a critério da Administração ser prorrogada até 48 (quarenta e oito) meses.

3.2. O prazo de duração do uso dos dados pessoais compartilhado por força do Contrato principal é equivalente ao prazo de vigência deste: 12 (doze) meses.

## **CLÁUSULA 4 – MEDIDAS DE PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS**

4.1. Sempre que tiver acesso ou realizar qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA compromete-se a dar cumprimento à Lei n.º 13.709/2018 e demais normas e orientações aplicáveis, especialmente aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

4.2. A CONTRATADA compromete-se a, mediante solicitação da CONTRATANTE, franquear o acesso a documentos e registros razoavelmente necessários para verificação das obrigações previstas nesta Cláusula.

4.3. A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – compartilhados em decorrência da execução presente Contrato, em consonância com o disposto na Lei n.º 13.709/2018, sendo vedado o compartilhamento das informações com outros órgãos, pessoas físicas ou jurídicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou quando admitida subcontratação.

A CONTRATADA compromete-se a armazenar os dados pessoais compartilhados por força da execução deste Contrato apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e/ou em conformidade com hipóteses legais que autorizam o tratamento.

A CONTRATADA compromete-se a assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

A CONTRATADA compromete-se a manter e, quando solicitado pela CONTRATANTE, disponibilizar registro de todas as operações de tratamento realizadas em decorrência do Contrato, de acordo com o art. 37 da Lei n.º 13.709/2018.

A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.090/2021 (<https://www.defensoria.rj.def.br/legislacao/detalhes/11247-RESOLUCAO-DPGERJ-N-1090-DE-09-DE-ABRIL-DE-2021>), que institui a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em especial o disposto no artigo 6º, que trata dos deveres dos operadores de dados.

## **CLÁUSULA 5 – TRANSPARÊNCIA E DIREITOS DOS TITULARES**

5.1. Ressalvadas as informações classificadas como sigilosas, as partes comprometem-se a garantir transparência ativa sobre a realização do tratamento de dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, devendo a CONTRATANTE publicar o Contrato no seu sítio eletrônico e portal de transparência.

5.2. A CONTRATANTE comunicará a celebração do Contrato principal à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com fulcro no arts. 26, § 2.º, e 27, caput, da Lei n.º 13.709/2018.

5.3. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, os requerimentos formulados por titulares, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, serão respondidos pela CONTRATANTE, exceto em caso de autorização expressa conferida à CONTRATADA.

5.4. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste



Contrato, a CONTRATADA, ao receber requerimento de um titular, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, deve:

I – notificar, por escrito, a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas);

II – auxiliar, mediante requerimento da CONTRATANTE, na elaboração da resposta, prestando as informações necessárias para tanto, e na adoção das providências cabíveis.

#### **CLÁUSULA 6 – PREVENÇÃO E SEGURANÇA**

Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.142/2022 (<https://defensoria.rj.def.br/uploads/arquivos/Doe/2022.04.27.pdf>), que institui o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, especialmente o seu art. 5.º.

A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE imediatamente quando tiver notícia de qualquer indício de incidente de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, endereçando e-mail ou processo administrativo próprio.

A comunicação de eventual indício de incidente de segurança à CONTRATANTE deve ser acompanhada de informações suficientes para investigação, mitigação, reparação dos danos e comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), especialmente aquelas descritas no art. 7.º da Resolução DPGE n.º 1.142/2022.

A comunicação de eventual incidente de segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares de dados pessoais será realizada pela CONTRATANTE, enquanto entidade controladora.

A CONTRATADA deverá adotar medidas de investigação, mitigação e reparação dos danos decorrentes de incidentes de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato.

A CONTRATADA deverá reembolsar à CONTRATANTE os custos incorridos pela CONTRATANTE para resposta, minimização ou reparação de eventuais incidentes de segurança que tenham como causa a violação das obrigações decorrentes deste Contrato ou da Lei n.º 13.709/2018.

#### **CLÁUSULA 7 – SUBCONTRATAÇÃO**

A CONTRATADA pode subcontratar direitos e obrigações derivadas deste Contrato, desde que autorizado pela CONTRATANTE e para viabilizar o cumprimento do Contrato.

Em havendo subcontratação, a CONTRATADA celebrará um contrato por escrito com cada Subcontratada para estabelecer obrigações referentes ao tratamento dos dados pessoais que forneçam, ao menos, o mesmo nível de proteção em relação à garantida no presente Contrato, no que couber.

Em havendo subcontratação, a eventual Subcontratada exercerá a função de Suboperadora e seus atos e omissões também serão de responsabilidade solidária da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA 8 – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS**

É vedada a transferência internacional dos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE e a prévia demonstração do respeito à legislação de proteção de dados ou privacidade do(s) país(es) aplicável(is).

#### **CLÁUSULA 9 – RESPONSABILIDADE CIVIL E ADMINISTRATIVA**

9.1. A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos decorrentes do descumprimento da Lei n.º 13.709/2018 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas ao direito à proteção de dados pessoais.

9.2. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações pela Subcontratada.

A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas), por escrito, sobre qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo, mas não se limitando à ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais objeto deste Contrato e deverão cooperar com a CONTRATANTE na adoção das providências cabíveis.

#### **CLÁUSULA 10 – AUSÊNCIA DE ÔNUS FINANCEIRO**

As obrigações fixadas neste Anexo e decorrentes da Lei n.º 13.709/2018 não importam em oneração financeira ao Contrato principal.

#### **CLÁUSULA 11 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

O prazo do presente Anexo está vinculado ao prazo do Contrato principal.

Após o término do Contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias, cópia dos dados pessoais que estejam na posse e sistemas das primeiras, ocasião em que a CONTRATANTE deverá assinar um termo de aceite reconhecendo que a devolução ocorreu nos termos do contrato.

Após esse procedimento, a CONTRATADA realizará a eliminação, em definitivo, de qualquer registro dos dados pessoais e deverá certificar à CONTRATANTE, por escrito, o cumprimento dessa obrigação, exceto caso o seu armazenamento seja exigido pela legislação aplicável.

#### **ANEXO IV**

#### **MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO ART. 7º, XXXIII DA CF/88**

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº **PE 024/22 R1**, promovido por essa DPRJ, na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, que a empresa ( Nome Completo ) – CNPJ nº , com sede ( ou domicílio ) no ( endereço completo ), por mim representada, não possui em seu quadro funcional nenhum menor de 18 ( dezoito ) anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de 16 ( dezesseis ) anos, em obediência ao art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Local, de de .  
(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

NOTA: Se for o caso, o licitante deverá declarar também que possui menores de 14 (catorze) anos em seu quadro funcional na categoria de aprendiz.

**ANEXO V**

**MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO À LEI 7.258/2016**

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO**

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº **024/22 R1**, na Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro, Rio de Janeiro – RJ, que a firma \_\_\_\_\_ (Nome Completo) – CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede (ou domicílio) no ( endereço completo ), por mim representada, atende ao disposto na Lei 7.258/2016, apresentando um efetivo de \_\_\_\_\_ empregados

Local, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

**ANEXO VI**

**DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

.....(razão social do licitante) inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr.(a.) ..... , portador(a) da Carteira de Identidade nº. .... e do CPF nº ..... , DECLARA, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº **024/22 R1**, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006. Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006

..... (data)  
.....  
.. (representante legal)

OBS. Assinalar com um "X" a condição da empresa. Este formulário deverá ser preenchido pelas empresas que pretenderem se beneficiar nesta licitação do regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006

**ANEXO VII**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE), doravante denominado LICITANTE, para fins do disposto no Edital nº **024/22 R1**, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

- a) A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do

presente certame, por qualquer meio ou qualquer pessoa;

c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, quanto a participar ou não da referida licitação;

d) Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

e) Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO antes da abertura oficial das propostas e;

f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local, de de .  
(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

### **ANEXO VIII**

#### **DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE**

Local e data

À Comissão de Pregão a/c Sr. Pregoeiro (a)

Referente ao Pregão Eletrônico DPRJ nº **024/22 R1**

inscrita no CNPJ sob o nº , sediada na(endereço completo) , neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) , inscrito(a) no CPF sob o nº , portador(a) da cédula de identidade nº , expedida por , DECLARA, sob as penas da Lei, que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária da participação em licitação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem.

ENTIDADE (nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal( is) com firmas reconhecidas)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado c/ CNPJ)

Referência: Processo nº E-20/001.003701/2020

SEI nº 1025553

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- www.defensoria.rj.def.br