



**PREFEITURA DE  
ARAUCÁRIA**

## **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos, para todos os fins de direito, que a empresa TYKHE SOLUCOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, estabelecida na SQS 111 Bloco A APT 504 Asa Sul, Brasília – DF, CEP 70374-010, CNPJ 38.423.897/0001-39, foi nossa fornecedora de serviços de disponibilização de solução tecnológica para gestão do atendimento automatizado e multicanal, dos serviços de WhatsApp (WhatsApp Business API), Facebook Messenger (ferramenta de mensagem direta do Facebook) e Chatbot, sendo 150 licenças de acesso simultâneo com até 8100 atendimentos mensais, ativação e treinamento de uso da ferramenta para as áreas de atendimento.

A solução contratada possui diversas funcionalidades, como permitir a criação de respostas automáticas, criação de menus de atendimento com vários níveis e opções, direcionamento de atendimento para grupos, captura de dados da pessoa atendida, envio de mídias, bloqueio de conteúdo, mensagens personalizadas, integração com APIs externas, diferentes tipos de usuários, relatórios gerenciais do sistema, importação e exportação de lista de contatos, criação de pesquisas e várias outras.

Estes serviços foram prestados no período entre 22/12/2021 e 22/12/2022. A referida empresa cumpriu sempre e pontualmente com as obrigações assumidas no tocante aos serviços solicitados, prestando o suporte necessário para o bom funcionamento da solução, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto contratado, nada tendo que a desabone. Por ser verdade, firmamos a presente.

---

Nome completo : André Donato Zanon  
Cargo : Analista de Sistemas  
RG : 10 193778-0  
CPF : 083.708.719-84  
E-mail : andre.d.zanon@araucaria.pr.gov.br  
Telefone : (41) 3614 - 2557



Assinado digitalmente por:  
**ANDRE DONATO  
ZANON:08370871984**

083.708.719-84  
05/01/2023 13:37:40

**Secretaria Municipal  
de Planejamento**

+55 41 3614-1684  
smpl@araucaria.pr.gov.br  
Rua Pedro Druszczyk, 111, 3º Andar – Centro  
CEP 83702 080 – Araucária / PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 05/01/2023 13:37:03:00 -03  
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSSE <https://ic.atende.nelfp63b6fe03b7cc>.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 13ª REGIÃO DO ESTADO DA BAHIA

Salvador, 17 de janeiro de 2024.

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para todos os fins de direito, que a empresa **TYKHE SOLUCOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA**, estabelecida na situada na SQS, nº 111, Bloco A, Apto. 504, Brasília/DF, CNPJ 38.423.897/0001-39, detém a qualificação técnica para atuar em prestação de serviço de envio de mensagens corporativas destinadas a central de atendimento.

A empresa aqui atestada, conforme o contrato nº 011/2022, referente ao Processo Administrativo nº 024/2022, Pregão Eletrônico nº 007/2022, prestou serviços nos seguintes itens:

- Entregar número oficial vinculado ao WhatsApp Business sendo um provedor de API oficial;
- Possuir equipe qualificada na homologação e habilitação da conta junto ao Facebook/Meta;
- Disponibilização de aplicação, com licenças de uso necessárias, com suporte para 10 (dez) operadores/atendentes, além da licença de administrador e de gestor, com possibilidade de ampliação sob demanda, mediante contratação por meio de Termo Aditivo ao contrato;
- Pacote mínimo de 10.000 conversas/mês, com mensagens ilimitadas dentro das 24h da sessão ativa;
- Possibilidade de adição de até 20.000 conversas/mês com caráter orçamentário;

O serviço contratado no período de 11/08/2022 até 11/08/2023, estando em vigência conforme o aditivo de Prorrogação de vigência contratual datado de 11/08/2023 até 11/08/2024.

Declaramos ainda, que os compromissos contratuais assumidos foram cumpridos de forma satisfatória dentro do prazo ajustado, nada constando em nossos registros até a presente data que desabone comercial ou tecnicamente a empresa.



ROGÉRIO JEAN MOURA GONÇALVES  
Presidente do CREF 13/BA  
CREF 001726-G/BA



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – ACT 28/2023**  
(PAE 7299/2023)

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE- TRE/RN, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.792.645/0001-28, com sede na Avenida Rui Barbosa, 215, Tirol, Natal/RN, CEP: 59.015-290, atesta, para os devidos fins, que a empresa TYKHE SOLUCOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, CNPJ nº 38.423.897/0001-39, estabelecida à SQS 111 Bloco A 504 Brasília – DF – CEP: 70374-010, contratada por este Tribunal através da realização do Pregão Eletrônico nº 37/2022-TRE/RN (PAE nº 3415/2022) prestou os serviços continuados omni channel em nuvem para comunicação com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business, de acordo com as especificações do Termo de Referência e demais anexos do Edital do Pregão Eletrônico no 37/2022-TRE/RN

Número do contrato: 19/2022 TRE-RN  
Vigência original do contrato: 22/08/2022 a 22/08/2023  
Vigência renovada por aditivo: 22/08/2023 a 22/08/2024  
Valor pago até o momento: R\$ 27.352,06

Por fim, atestamos que a referida empresa demonstrou idoneidade e capacidade técnica na prestação do serviço de forma satisfatória, não havendo registro de sanção administrativa aplicada à empresa, razões pela qual emitimos o presente atestado.

Natal, 28 de agosto de 2023.



OSÉ FRANK VIANA DA SILVA  
Fiscal do contrato

HERMANN PRUDENTE  
DORIA:60001728

Assinado de forma digital por  
HERMANN PRUDENTE  
DORIA:60001728  
Dados: 2023.08.29 12:28:46 -03'00'

Hermann Prudente Dória  
Coordenadoria de Licitações e Contratos – COLIC/SAOF - TRE/RN

Tabela de Quantidades do Atestado ACT 28/2023 TER-RN

A tabela a seguir contém as quantidades do serviço de Omnichannel prestado para o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, correspondendo ao atestado de capacidade técnica ACT 28/2023 e conforme as quantidades especificadas no pregão eletrônico no 37/2022-TRE/RN

Lote	Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quant.
1	1	26077	<b>Serviço de configuração inicial</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1
	2	26077	<b>Habilitação de número extra WhatsApp Business</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1
	3	26077	<b>Assinatura mensal (SaaS)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	12
	4	26077	<b>Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	24.000
	5	26077	<b>Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	24.000
	6	26077	<b>Login de acesso ativos no mês</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	2.400
	7	26077	<b>Conversas iniciadas pelo atendido (passiva) – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	6.000
	8	26077	<b>Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa) – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	6.000
	9	26077	<b>Login de acesso ativos no mês – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	600



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 037/2022-TRE/RN**

A UNIÃO, pelo presente edital e por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE - TRE/RN (CNPJ: 05.792.645/0001-28), sediado na Av. Rui Barbosa, nº 215, Tirol, Natal/RN (CEP: 59015-290), torna público aos interessados que o pregoeiro oficial deste Órgão, designado pela Portaria nº 106/2020-DG, realizará licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, na forma da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 10.024/2019, da Lei Complementar nº 123/2006 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666/1993 e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, mediante as condições estabelecidas neste edital e seus anexos, por meio do Sistema Comprasnet no Portal de Compras do Governo Federal.

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

---

INÍCIO DO ENVIO DAS PROPOSTAS: HORA: **08h**; DATA: **31/05/2022 (HORÁRIO DE BRASÍLIA-DF)**

TÉRMINO DO ENVIO DAS PROPOSTAS E INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: HORA: **09h**; DATA: **10/06/2022**  
(HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF)

TIPO: Menor Preço

LOCAL: [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)

Ref.: Processo Administrativo Eletrônico nº 3415/2021-TRE/RN

---

### **SEÇÃO 1 – DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de **serviços continuados *omni channel* em nuvem para comunicação com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business**, a serem prestados no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte – TRE/RN, nos termos e condições estabelecidos neste edital.

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

1.3. O objeto licitado está agrupado em lote único, formado por 9 (nove) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência (Anexo I deste edital), devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que compõem esse lote.

1.4. Serão observadas, nesta licitação e na execução do respectivo contrato, as regras previstas na Lei nº 8.666/1993, em conformidade com o disposto nos arts. 191 e 192, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

### **SEÇÃO 2 – DOS ANEXOS**

2.1. São anexos deste edital:

- a) Anexo I: Termo de Referência;
- b) Anexo II: Valor Estimado;
- c) Anexo III: Minuta de contrato.

### **SEÇÃO 3 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO**

3.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que atenderem às condições deste Edital e estiverem devidamente credenciadas no sistema eletrônico Comprasnet, cujo gerenciamento é feito pelo Ministério da Economia, por meio do Portal de Compras do Governo Federal.

3.2. Considerando o disposto no art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderão participar desta licitação MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E EQUIPARADOS (cooperativas enquadradas no art. 34 da Lei nº 11.488/2007), cujos ramos de atividades guardem pertinência com o objeto da presente licitação e que estejam previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG (Comprasnet).

3.3. Como condição para participação neste Pregão Eletrônico, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

a) declaração de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Equiparados (cooperativas enquadradas no art. 34 da Lei nº 11.488/2007), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006;

b) declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas neste ato convocatório e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento;

c) declaração, sob as penas da lei, de que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

d) declaração para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/1993, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

e) declaração de que a proposta apresentada para esta licitação foi elaborada de maneira independente, de acordo com o estabelecido na Instrução Normativa nº 02/2009, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

f) declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

g) declaração de cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e das regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

3.3.1. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste edital.

3.4. Além dos casos previstos no art. 9º da Lei nº 8.666/1993, não poderão participar desta licitação:

a) pessoas físicas ou jurídicas que não se enquadrem na condição de microempresas ou empresas de pequeno porte ou que sejam a elas equiparadas;

b) empresas que se encontrem em regime de recuperação judicial ou extrajudicial ou com falência decretada, concurso de credores, processo de insolvência, dissolução ou liquidação, ressalvada a possibilidade de participação de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial na hipótese do subitem 3.4.1 deste edital;

c) empresa punida como a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e de contratar com o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, nos termos do art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/1993, durante o prazo da sanção aplicada;

d) empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que

seja promovida sua reabilitação, nos termos do art. 87, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993, durante o prazo da sanção aplicada;

e) empresa impedida de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e o art. 49 do Decreto nº 10.024/2019;

f) empresas que estejam proibidas de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente, em especial o art. 87 da Lei nº 8.666/1993, o art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e o art. 49 do Decreto nº 10.024/2019;

g) empresas que estejam reunidas em consórcio de empresas e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;

h) empresas estrangeiras que não funcionem no país;

i) empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

j) cooperativa de mão de obra, conforme art. 5 da Lei nº 12.690/2012.

3.4.1. Na hipótese de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, a participação na presente licitação dependerá de comprovação, respectivamente, da concessão ou da homologação do plano de recuperação pelo juízo competente, na forma do art. 58 da Lei nº 11.101/2005, além do atendimento aos requisitos de qualificação econômico-financeiro previstos neste edital.

3.5. A empresa vencedora do presente certame e futura contratada não poderá, durante a vigência da contratação, admitir como seu empregado pessoa que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE/RN.

#### **SEÇÃO 4 - DAS PROPOSTAS**

4.1. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do sistema Comprasnet, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, a proposta de preços, que deverá ser apresentada de forma clara e objetiva, contendo especificações claras e detalhadas dos objetos ofertados e os valores unitário e total de cada item a ser cotado, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.2. Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de propostas serão de responsabilidade exclusiva do licitante.

4.3. A proposta deverá conter o número do CNPJ da filial ou outro estabelecimento do licitante que emitirá as notas fiscais referentes à execução do contrato, indicação essa indispensável para efeito de empenho da despesa e realização do pagamento nos termos deste edital.

4.4. O licitante é responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

4.4.1. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas com impostos, taxas, fretes, seguros, embalagens e demais encargos, de qualquer natureza, que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto desta licitação e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos, bem como serem consignados na proposta com, no máximo, duas casas decimais após a vírgula.

4.4.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.4.3. Aberta a sessão pública, não serão admitidas retificações ou alterações nas condições ofertadas, inclusive a que diz respeito a especificações e preços apresentados, exceto no caso de nova disputa por meio de lances inseridos no sistema eletrônico, conforme previsto no edital.

4.5. Tendo em vista que a proposta é sigilosa, desde o cadastramento até o momento em que se encerrarem os lances, é vedado aos licitantes, sob pena de desclassificação, inserir no campo “descrição complementar” qualquer informação que identifique a empresa que está cotando os preços.

4.5.1. A identificação da empresa concorrente dar-se-á exclusivamente no campo próprio quando do cadastramento do licitante.

4.5.2. Também, sob pena de desclassificação, não será admitida na proposta a inclusão de condições alternativas ao objeto ou contrárias às normas constantes deste edital e seus anexos.

## **SEÇÃO 5 - DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA**

5.1. O pregoeiro, via sistema eletrônico, dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital, que se realizará de acordo com o Decreto nº 10.024/2019, com a divulgação das propostas de preços recebidas, de acordo com as especificações e condições contidas neste Edital e seus Anexos.

5.2. Os licitantes deverão acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou pelo pregoeiro, ou de sua desconexão.

5.3. A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.4. O pregoeiro analisará preliminarmente as propostas quanto ao atendimento aos requisitos deste edital, efetuando a classificação ou desclassificação daquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital, após o que dará início à etapa de lances.

## **SEÇÃO 6 - DA FORMULAÇÃO DOS LANCES**

6.1. Aberta a etapa competitiva (Sessão Pública), os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.1.1. Assim como as propostas, os lances serão ofertados pelo **menor preço global por item**.

6.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras estabelecidas no edital.

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

6.4. Na oferta de lances, quando o valor resultar em número com mais de duas casas decimais após a vírgula, somente serão consideradas as duas primeiras.

6.5. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.6. Durante a sessão pública do pregão eletrônico, os licitantes serão informados em tempo real do valor do menor lance registrado, sendo vedada a identificação do seu detentor.

6.7. No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o sistema poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.7.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

## **SEÇÃO 7 - DO MODO DE DISPUTA**

7.1. Para o envio de lances no pregão eletrônico será adotado o modo de disputa **aberto e fechado**, por meio do qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital.

7.2. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de **15 (quinze) minutos**. Encerrado esse prazo de 15 (quinze) minutos, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de **até 10 (dez) minutos**, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.



7.3. Encerrado o referido prazo aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.4. Na ausência de, no **mínimo, 3 (três) ofertas** nas condições de que trata o **inciso 7.3**, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

7.5. Encerrados os prazos estabelecidos nos subitens 7.3 e 7.4, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

7.6. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos subitens 7.3 e 7.4, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.7. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto subitem 7.6.

7.8. Havendo empate entre propostas vencedoras, será realizado sorteio pelo sistema eletrônico.

## **SEÇÃO 8 - DA NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

8.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

8.2. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação no edital (ou preço de referência).

8.3. Caso julgue necessário para dirimir dúvidas, o pregoeiro poderá realizar diligências via chat, observando-se que:

a) o licitante terá o prazo de até 15 (quinze) minutos para confirmar seu interesse em atender à solicitação;

b) quando solicitado pelo pregoeiro, o licitante vencedor deverá enviar, preferencialmente pelo sistema Comprasnet, via anexo, ou por correio eletrônico (pregão@tre-rn.jus.br), no prazo mínimo de 2 (duas) horas, contados da solicitação, a proposta vencedora, ajustada ao lance dado na sessão do pregão eletrônico, ou qualquer documentação pertinente para a instrução dos autos, inclusive para fins de HABILITAÇÃO, podendo ainda ser solicitada a apresentação posterior da proposta original ou da documentação ou de cópia autenticada em cartório competente;

c) o pregoeiro, durante as fases de julgamento das propostas e/ou habilitação, deve sanear eventuais erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes;

d) a vedação à inclusão de novo documento não alcança documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro.

8.4. Para julgamento será adotado o critério **menor preço global por lote**, atendidas as especificações contidas neste edital e seus anexos.

8.5. Serão desclassificadas as propostas elaboradas em desacordo com os termos deste edital e anexos ou que se apresentem omissas, com irregularidades ou defeitos que dificultem o julgamento, não esclarecidos por meio de diligência.

8.6. Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos e o atendimento às especificações e exigências do edital, o pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das propostas de preços, declarando vencedor aquele que apresentar o **menor preço global por lote**.

8.7. Em caso de divergência entre informações contidas em documento e/ou proposta anexados pela empresa licitante e na proposta por ela cadastrada diretamente no sistema, prevalecerão as da última.

8.8. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste edital e seus anexos.

8.9. Todos os valores, preços e custos da proposta terão como expressão monetária a moeda corrente nacional. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem a essa determinação legal.

8.10. É vedada qualquer indexação de preços por índices gerais ou que reflitam variações dos preços.

8.11. A apresentação de proposta em desacordo com o prazo de validade eventualmente previsto no termo de referência desta licitação poderá ser considerado erro formal, passível de saneamento na forma preconizada no art. 43, § 3º, da Lei nº 8.666/1993, de maneira a viabilizar a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

## **SEÇÃO 9 - DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

### **9.1. Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

9.1.1. Para habilitação neste Pregão Eletrônico, a empresa interessada deverá comprovar, a título de regularidade fiscal e trabalhista:

- a) inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- b) situação regular perante a Fazenda Federal e a Seguridade Social (Tributos Federais e Dívida Ativa da União) e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- c) inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ([www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao));
- d) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));
- e) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), disponível no portal da transparência ([www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br));
- f) credenciamento válido no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

9.1.2. Finalizada a etapa de lances, o pregoeiro verificará, mediante consulta ao SICAF, a situação cadastral do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, objetivando identificar especialmente a existência de sanção que impeça a participação neste certame ou a futura contratação. Constatada a existência de sanção, o pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.2.1. Para os fins previstos no subitem 9.1.2 deste edital será também verificada a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, observado o disposto no art. 29 da Instrução Normativa nº 3/2018, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

9.1.3. As microempresas e empresas de pequeno porte e equiparados (cooperativas enquadradas no art. 34 da Lei nº 11.488/2007) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

9.1.3.1. Para os fins previstos no subitem 9.1.3 deste edital, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério do TRE/RN, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.1.3.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no subitem 12.4 deste edital, sendo facultado ao TRE/RN convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

9.1.4. Serão verificados pelo pregoeiro, mediante consulta ao SICAF, impedimentos do licitante para licitar e contratar com a União, a fim de seja certificada, a partir do exame da composição societária das empresas licitantes, eventual participação indireta que caracterize descumprimento da Lei nº 8.666/1993.

## **SEÇÃO 10 - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

10.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à vencedora. Os recursos imotivados ou insubsistentes não serão recebidos.

10.2.1. Intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que o licitante pretende que sejam revistos pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.

10.3. O Pregoeiro fará juízo de admissibilidade do recurso, aceitando ou rejeitando a intenção de recurso do licitante.

10.4. As decisões do Pregoeiro e da autoridade competente serão registradas em campo específico do sistema.

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

10.6. Os recursos serão dirigidos à Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte. O Pregoeiro poderá reconsiderar sua decisão, em 5 (cinco) dias úteis ou, nesse período, encaminhá-los à Diretoria-Geral, com as devidas informações, para apreciação e decisão, no mesmo prazo.

## **SEÇÃO 11 - DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

11.1. Qualquer pessoa poderá, até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, impugnar o ato convocatório deste Pregão Eletrônico.

11.1.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pela seção responsável pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 2 (dois) dias úteis.

11.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

11.2. Até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública o interessado poderá solicitar esclarecimentos sobre ato convocatório deste Pregão Eletrônico, exclusivamente por meio do endereço eletrônico [pregao@tre-rn.jus.br](mailto:pregao@tre-rn.jus.br).

## **SEÇÃO 12 - DAS PENALIDADES**

12.1. Se o licitante vencedor descumprir as condições deste pregão eletrônico ficará sujeito às penalidades estabelecidas na Lei nº 10.520/2002 e na Lei nº 8.666/1993.

12.2. Nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 c/c o art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer

declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará, impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato e das demais cominações legais.

12.3. Pelo atraso injustificado na execução do objeto do contrato o licitante vencedor poderá sujeitar-se à multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do item de serviço/fornecimento em atraso, até o máximo de 10% (dez por cento), a título de cláusula penal, devendo a multa ser recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, depois de comunicada oficialmente.

12.4. Com fundamento no art. 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666/1993, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato ou de descumprimento de obrigações contratuais, garantidos o contraditório e a ampla e prévia defesa, o licitante vencedor poderá ser apenado, isolada ou juntamente com o disposto no § 2º do referido artigo, com as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa, calculada de acordo com a faixa de percentuais de multas prevista no Anexo I (Termo de Referência) deste edital;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte - TRE/RN, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

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

12.5. O TRE/RN efetivará as comunicações relativas à aplicação de penalidades por quaisquer dos meios que, ao seu critério, entenda serem eficazes e adequados a cada procedimento, podendo utilizar todos ao mesmo tempo ou apenas um dentre os existentes e disponíveis, tais como: por correio com Aviso de Recebimento, por entrega direta por mensageiro próprio e mediante protocolo ou, ainda, por correio eletrônico para o endereço cadastrado da empresa no *Comprasnet* ou informado em sua proposta, dentre outros.

12.6. Da aplicação das penalidades previstas nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 12.4 caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da intimação.

12.6.1. O recurso a que se refere este subitem será dirigido à Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, que poderá ratificar ou rever sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

12.6.2. Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade, prevista na alínea “d” do subitem 12.4, caberá pedido de reconsideração, apresentado à Presidência do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação.

## **SEÇÃO 13 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DOS PAGAMENTOS**

13.1. A despesa decorrente deste certame se enquadra na Ação JULGAMENTO DE CAUSAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA NA JUSTIÇA ELEITORAL (N.D.: **339040.19**) e serão atendidas por nota de empenho a ser emitida neste exercício financeiro.

13.2. Os pagamentos decorrentes da execução do objeto licitado ficarão condicionados ao efetivo cumprimento das respectivas obrigações assumidas pelo licitante vencedor, conforme as exigências e especificações descritas no Termo de Referência e demais anexos deste Edital.

13.3. Os procedimentos a serem observados e as condições exigidas para cada pagamento estão estabelecidos no Anexo I (Termo de Referência) e no Anexo III (Minuta de Contrato) deste edital.

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

## **SEÇÃO 14 - DO CONTRATO**

14.1. O contrato será formalizado nos termos do Anexo III do presente edital.

14.2. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses e condições previstas na Lei nº 8.666/1993.

14.3. Nos casos de rescisão previstos nos incisos I a XI e XVIII do art. 78 da Lei nº 8.666/1993, poderá o TRE/RN, garantida a prévia defesa, aplicar ao licitante vencedor a multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

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

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

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

b) devolução, pelo licitante vencedor, do instrumento de contrato assinado pelo seu representante legal, em uma das seguintes formas:

b.1) preferencialmente em formato de arquivo eletrônico, tipo Portable Document Format (.pdf), assinado digitalmente por meio de certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil, devendo o arquivo eletrônico assinado ser devolvido ao TRE/RN, via correio eletrônico (e-mail), dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento do arquivo eletrônico, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital;

b.2) alternativamente em documento físico, via Correios, devendo a postagem ocorrer dentro do mesmo prazo de 5 (cinco) dias úteis indicado na alínea “b.1” deste subitem, também sob pena de decair o direito à contratação e sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.5. Para os fins previstos no subitem 14.4.1, alínea “b”, o licitante vencedor poderá optar por comparecer ao edifício-sede do TRE/RN, na cidade de Natal/RN, para assinar o instrumento de contrato, observando o mesmo prazo de 5 (cinco) dias úteis.

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

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

14.8. Por ocasião da assinatura do instrumento de contrato, caso o licitante vencedor seja pessoa jurídica optante do Simples Nacional deverá encaminhar ao TRE/RN a declaração de optante, para fins de ausência de retenção tributária na fonte, de acordo com o modelo constante do anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme orientação da Receita Federal do Brasil constante da Solução de Consulta COSIST/RFB nº 61/2020.

## **SEÇÃO 15 - DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE VENCEDOR**

15.1. O licitante vencedor, além de cumprir as obrigações definidas neste Edital e seus Anexos, ficará obrigado a:

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

b) garantir a boa qualidade da execução do objeto licitado;

c) manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

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

e.1) o descumprimento desta obrigação ficará caracterizado com a devolução de correspondências direcionadas ao licitante vencedor, enviadas por meio dos correios, ou com o não atendimento às ligações telefônicas;

e.2) na ausência de informação dos dados referidos, o TRE/RN considerará como válidas e atualizadas para os devidos fins as informações constantes do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

f) apresentar a documentação que se fizer necessária para a assinatura do instrumento de contrato, eventualmente exigida neste edital e em seus anexos, notadamente no Anexo I (Termo de Referência).

## **SEÇÃO 16 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1. Nenhuma indenização será devida aos licitantes por apresentarem documentação e/ou elaborarem proposta relativa ao presente pregão eletrônico.

16.2. Ao critério do TRE/RN, por meio da autoridade competente e mediante despacho fundamentado, a presente licitação poderá ser revogada no todo ou em parte, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ter as quantidades do seu objeto diminuídas ou aumentadas e ser anulada, por possível ilegalidade, não sendo cabível, no último caso, aos licitantes a reclamação de quaisquer indenizações, nos termos do art. 50 do Decreto nº 10.024/2019, ressalvado o disposto no § 2º do mesmo dispositivo.

16.3. Após a declaração do vencedor da licitação, não havendo manifestação dos licitantes quanto à intenção de interposição de recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto licitado, que posteriormente será submetido à homologação pelo(a) Diretor(a)-Geral do TRE/RN.

16.4. No caso de interposição de recurso, após proferida a decisão quanto ao mesmo, será o resultado da licitação submetido ao(à) Diretor(a)-Geral do TRE/RN, para fins de adjudicação do objeto e homologação do procedimento licitatório.

16.5. Ao TRE/RN reserva-se o direito de filmar e/ou gravar as Sessões e utilizar este meio como prova.

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

16.7. Os interessados que tiverem dúvidas na interpretação dos termos deste edital serão atendidos pelo Pregoeiro em dias úteis, de segunda a quinta-feira, no horário das 13h às 19h, e nas sextas-feiras, no horário das 8h às 14h, via telefone [(84) 3654-5481/5482] ou correio eletrônico [[pregao@tre-rn.jus.br](mailto:pregao@tre-rn.jus.br)], para os esclarecimentos necessários.

Natal/RN, 27 de maio de 2022.

---

Yvette Bezerra Guerreiro Maia  
Diretor(a)-Geral do TRE/RN

## TERMO DE REFERÊNCIA

**1 DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****1.1 DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1.1 Contratação de serviço continuado *omni channel* em nuvem para comunicação da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business pelo período de 12 meses, renováveis.

**1.2 DESCRIÇÃO DOS ITENS**

1.2.1 Relação de itens necessários:

Lote	Item	Descrição
01	1	Serviço de configuração inicial
	2	Habilitação de número extra <i>WhatsApp Business</i>
	3	Assinatura mensal ( <i>SaaS</i> )
	4	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	5	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	6	Login de acesso ativos no mês
	7	Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	8	Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	9	Excedente de logins de acesso ativos

**1.3 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (REQUISITOS DA SOLUÇÃO)****1.3.1 SERVIÇO EM NUVEM(SaaS) PARA OMNI CHANNEL****1.3.1.1 Funcionalidades**

- 1.3.1.1.1 A solução deverá aceitar autenticação *OAuth2.0(OAuth2.0-OAuth)* ou outro meio seguro de autenticação por usuário e senha.
- 1.3.1.1.2 O prestador de serviço deve garantir o serviço disponível todos os dias, das 06:00 às 20:00, durante a vigência do contrato:
- 1.3.1.1.2.1 Paradas programadas e avisadas com mais de 10 dias de antecedências não serão contabilizadas para o tempo de serviço indisponível.
- 1.3.1.1.3 Nos meses de setembro e outubro em ano eleitoral(anos pares), e durante o fechamento de cadastro, nos meses de abril e até 15 de maio dos mesmos anos, o prestador deverá garantir o serviço disponível todos os dias das 06:00 às 23:00, mesmo para paradas programadas.
- 1.3.1.1.4 A solução deverá garantir a segurança das informações, inclusive, mas não se limitando, a: backup seguro de todos os dados de conversas, usuários e unidades.
- 1.3.1.1.5 A solução deverá possuir um número único de *WhatsApp* para todos os atendimentos dos eleitores.
- 1.3.1.1.6 A solução deverá possuir canais de atendimento gerenciado e unificados por uma interface de atendimento.
- 1.3.1.1.7 A solução deverá possibilitar o controle de fila de atendimento, com distribuição automática dos atendimentos, ou seleção manual pelo atendente.
- 1.3.1.1.8 A solução deverá prover uma interface de atendimento, com as seguintes características (perfil atendente):
- 1.3.1.1.8.1 Tela onde o atendente poderá visualizar a fila de atendimento, buscar um atendimento (cliente) na fila ou receber a informação de novo atendimento atribuído;
- 1.3.1.1.8.2 Possibilidade de envio de texto, voz, vídeo e arquivos específicos pela interface;
- 1.3.1.1.8.3 Possibilidade de resgatar o histórico dos atendimentos que aquele cliente já teve anteriormente, inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (*chatbot*);
- 1.3.1.1.8.4 Possibilidade de alteração entre os diversos setores disponibilizados para o seu perfil.

- 1.3.1.1.9 A solução deverá prover uma interface do Gestor da Unidade, que terá, além das funcionalidades do atendente, mais (perfil gestor de unidade):
- 1.3.1.1.9.1 Possibilidade de visualizar todos os atendimentos dos atendentes em sua unidade e nas unidades hierarquicamente inferiores;
- 1.3.1.1.9.2 Possibilidade de atribuir um atendente a um atendimento (cliente); 1.3.1.1.9.3 Atribuir e remover autorização para um atendente na sua unidade.
- 1.3.1.1.10 A solução deverá prover uma interface Administrativa, com as seguintes características (perfil Administrador do Sistema):
- 1.3.1.1.10.1 Configuração de autenticação em serviço *OAuth 2.0*;
- 1.3.1.1.10.2 Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (*logins*);
- 1.3.1.1.10.3 Configuração do *WhatsApp Business*;
- 1.3.1.1.10.4 Configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: *Instagram, Twitter, Tik Tok, Discord e Facebook*;
- 1.3.1.1.10.5 Demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando.
- 1.3.1.1.11 A solução deverá prover uma interface treinamento da IA, com as seguintes características (perfil administrador do *Chatbot*):
- 1.3.1.1.11.1 Configuração de árvore de decisão para o atendimento automatizado (*chatbot*);
- 1.3.1.1.11.2 Vinculação da árvore de atendimento a um ou mais canais disponíveis;
- 1.3.1.1.11.3 Demais atividades necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema;
- 1.3.1.1.11.4 A manutenção e configuração de todas as árvores e fluxos do *chatbot* são de responsabilidade da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, após a devida capacitação.
- 1.3.1.1.12 A solução deverá prover um agente de *Chatbot* para *Website*, com as seguintes características: 1.3.1.1.12.1 Possibilidade de inclusão no portal da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte (Plone); 1.3.1.1.12.2 Interface para o cliente enviar seus dados de contato;
- 1.3.1.1.12.3 Interface de atendimento do tipo chat;
- 1.3.1.1.12.4 Possibilidade de envio de anexos (voz, video, fotos e demais arquivos permitidos).
- 1.3.1.1.13 Integração com redes sociais;
- 1.3.1.1.14 Integração com serviços de mensagem, no mínimo *WhatsApp Business* e *Telegram*;
- 1.3.1.1.15 Relatórios analíticos e detalhados dos atendimentos efetuados;
- 1.3.1.1.16 A solução deverá prover *WebService*, para acesso, no mínimo, aos seguintes recursos: 1.3.1.1.16.1 Envio e recebimento de mensagens;
- 1.3.1.1.16.2 Visualização das informações do atendido (cliente).
- 1.3.1.1.17 Os serviços estão divididos nos seguintes itens/entregas:

Lote	Item	Descrição
01	01	Serviço de configuração inicial
	02	Habilitação de número extra <i>WhatsApp Business</i>
	03	Assinatura mensal ( <i>SaaS</i> )
	04	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	05	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	06	Login de acesso ativos no mês
	07	Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	08	Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	09	Excedente de logins de acesso ativos

- 1.3.1.1.17.1 Serviço de configuração inicial: cobrado uma única vez, mesmo em caso de renovação do contrato, que cobrirá todas as despesas de treinamento dos usuários dos sistemas, suporte à



configuração do sistema para funcionamento com o ambiente computacional da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, e demais atividades e despesas necessárias para o início de operação de todas as soluções, inclusive taxas, valores de encargos e despesas financeiras exigidas pelo Facebook ou qualquer outro provedor dos serviços utilizados;

- 1.3.1.1.17.2 Habilitação de número extra WhatsApp Business: valor cobra uma única vez, em caso da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte optar por números extras (a partir do segundo número) no seu *omni channel*, cobrirá todas as despesas de manutenção mínima do serviço, incluído os custos referentes à API do *WhatsApp Business*;
- 1.3.1.1.17.3 Assinatura mensal (SaaS): valor mensal fixo relativo à disponibilidade do serviço em ambiente da contratada (*SaaS*), cobrirá todas as despesas de manutenção mínima do serviço, incluído os custos referentes à API do *WhatsApp Business*, ou quaisquer outros custos necessários à correta operação do serviço, inclusive com disponibilização de ambiente de desenvolvimento e teste para a equipe de desenvolvimento de sistemas da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;
- 1.3.1.1.17.4 Conversas iniciadas pelo atendido (passiva): valor cobrado para cada conversa iniciada pelo cliente da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, na forma de comunicação conhecida como passiva, contado uma única vez dentro do mesmo mês para cada cliente em cada canal;
- 1.3.1.1.17.5 Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa): valor cobrado para cada conversa iniciada pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, na forma de comunicação conhecida como ativa;
- 1.3.1.1.17.6 Login de acesso ativos no mês: número de usuários, de quaisquer perfis que tenham logado (entrado no software) ao menos uma vez no mês da cobrança;
- 1.3.1.1.17.7 Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva): poderá ser cobrado valor diferenciado após o consumo de 2.000 (duas mil) conversas em um determinado mês, conforme tarifação adotada, até o limite de 6.000 (seis mil) conversas a mais. Esse quantitativo de 6.000 (seis mil) conversas extras é acumulativo para todo o prazo de vigência do contrato;
- 1.3.1.1.17.8 Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa): poderá ser cobrado valor diferenciado após o consumo de 2.000 (duas mil) conversas em um determinado mês, conforme tarifação adotada, até o limite de 6.000 (seis mil) conversas a mais. Esse quantitativo de 6.000 (seis mil) conversas extras é acumulativo para todo o prazo de vigência do contrato;
- 1.3.1.1.17.9 Excedente de login de acesso ativos: poderá ser cobrado valor diferenciado após o consumo de 200 (duzentos) logins de acesso ativos em um determinado mês, conforme tarifação adotada, até o limite de 600 (seiscentos) logins a mais. Esse quantitativo de 600 (seiscentos) logins extras é acumulativo para todo o prazo de vigência do contrato;
- 1.3.1.1.18 A solução deverá possibilitar o atendimento à LGPD, inclusive, mas não se limitando, a possibilidade de fornecimento e exclusão dos dados armazenados da ferramenta por solicitação do titular dos dados e comando da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;
- 1.3.1.1.19 Possibilitar anonimização dos dados pessoais dentro da ferramenta.

#### 1.4 FORMA E CRITÉRIO DE TARIFICAÇÃO

##### 1.4.1 Será adotada a seguinte forma e critério de seleção:

1.4.1.1 A tarifação da solução foi dividida em conjuntos, para facilitar o entendimento e cobrança, da seguinte forma:

1.4.1.1.1 Conjunto 1 de uso único, conforme tabelas de propostas abaixo:

Id	Entrega	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Serviço de configuração inicial	1	R\$	R\$
02	Habilitação de número extra WhatsApp Business	1	R\$	R\$
<b>Total</b>				<b>R\$</b>

1.4.1.1.2 Conjunto 2 de uso mensal, recorrente, tabela de propostas abaixo:

<b>Id</b>	<b>Entrega</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
03	Assinatura mensal (SaaS)	1	R\$	R\$
04	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)	2000	R\$	R\$
05	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)	2000	R\$	R\$
06	Login de acesso ativos no mês	200	R\$	R\$
<b>Total</b>				<b>R\$</b>

1.4.1.1.3 Conjunto 3 de possíveis excedentes, de uso excepcional, tabela abaixo:

<b>Id</b>	<b>Entrega</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
07	Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva)	6000	R\$	R\$
08	Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)	6000	R\$	R\$
09	Excedente de logins de acesso ativos	600	R\$	R\$
<b>Total</b>				<b>R\$</b>

## **2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1 MOTIVAÇÃO**

- 2.1.1 A Justiça Eleitoral vem fornecendo atendimento aos eleitores através do *WhatsApp*, pela Ouvidoria Regional Eleitoral. Foi constatado um aumento significativo no uso deste serviço de mensagem nestas últimas eleições.
- 2.1.2 A comunicação via *WhatsApp* já tem grande representatividade nos atendimentos relatados pelas Zonas Eleitorais, além da ampla cobertura do mesmo entre nossa população.
- 2.1.3 A STIE, após consulta aos grupos de trabalho das eleições de 2022 e aos chefes de cartório das zonas do estado, definiu como importante a implantação de projeto de uma central de atendimento virtual ao eleitor. Para o sucesso desse projeto, é necessário o uso de uma ferramenta que possa automatizar os atendimentos do serviço do *Disk Eleitor*, prestados no período da eleição, com o uso de *chatbots*, além de filas de chamadas e encaminhamentos, utilizando uma ferramenta com grande penetração de uso na sociedade, como é o caso do *WhatsApp*.
- 2.1.4 Ocorre que o *WhatsApp* é apenas uma das plataformas utilizadas, sendo que o contato poderia partir também de redes sociais como *Instagram*, *Facebook* e *Twitter*, ou outros serviços de mensagens como *Telegram*.
- 2.1.5 Por estes motivos precisamos de uma ferramenta que agrupe todos os canais de atendimento do TRE (*omni channel*) e que auxilie na gestão de filas de atendimento e atendimento automatizado (*chatbot*), e que seja provido por um representante autorizado do Facebook, Inc. empresa dona do mensageiro *WhatsApp*.

### **2.2 OBJETIVOS**

- 2.2.1 A criação de uma central de atendimento virtual que possa concentrar todos os atendimentos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte em um único ponto.
- 2.2.2 Atendimento automatizado para as situações mais corriqueiras, configuradas pela própria Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

### **2.3 RESULTADOS PRETENDIDOS**

- 2.3.1 Haverá uma maior agilidade no atendimento ao eleitor.
- 2.3.2 Haverá uma grande facilidade para que qualquer cidadão consiga entrar em contato com a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, pois terá um número único para todas as solicitações.
- 2.3.3 Haverá a possibilidade de criação de filas de atendimentos por setor, facilitando a segmentação dos atendimentos e agilizando o atendimento ao eleitor.
- 2.3.4 Haverá a possibilidade de automatizar os atendimentos com o uso de *chatbots*
- 2.3.5 Haverá uma diminuição da sobrecarga dos servidores da Justiça Eleitoral do Tocantins que estejam efetuando atendimento aos eleitores em períodos de alta procura (fechamento do cadastro eleitoral e eleições).
- 2.3.6 Com todos os atendimentos virtuais concentrados em um único ponto, poderemos mensurar a quantidade e a qualidade dos nossos atendimentos ao nosso público externo.

### **2.4 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

- 2.4.1 Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2021-2026 (PEJERN):
  - 2.4.1.1 Fortalecimento da segurança da informação – Objetivo Estratégico AC3;
    - 2.4.1.1.1 Aprimorar a infraestrutura tecnológica e os serviços em nuvem – Iniciativa AC3.3;
    - 2.4.1.1.2 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2022 (PDTIC):
      - 2.4.1.1.2.1 Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas – Objetivo Estratégico OE8 – Camada 1;
      - 2.4.1.1.2.2 Prover soluções e serviços de infraestrutura com capacidade, disponibilidade e desempenho adequados – Objetivo Estratégico OT8.2 – Camada 2.

### **2.5 RELAÇÃO DEMANDA X NECESSIDADE**

- 2.5.1 A previsibilidade da demanda para o uso do *omni channel* é de difícil mensuração, principalmente pelo não registro de atendimentos realizados pelos cartórios quando não há uma operação de alteração de dados dos eleitores, por exemplo.

- 2.5.2 De difícil mensuração, também, os envios de mensagens ativas (nas quais a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte envia uma mensagem para um contato), já que não temos este tipo de serviço disponível no momento, mas que poderia ser utilizado em:
- a) notificações de eleitores, mesários, partidos políticos;
  - b) comunicação e validação de segurança nos sistemas com o uso de senhas e uso único (OTP na sigla em inglês para One Time Password).

## 2.6 PRODUTIVIDADE/CAPACIDADE MÍNIMA DE FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO

- 2.6.1 Não se aplica.

## 2.7 SOLUÇÃO ESCOLHIDA

- 2.7.1 A solução escolhida, conforme estudo técnico já realizado, é a contratação de serviço em nuvem (SaaS) para o *omni channel*, já com a integração com a ferramenta de mensagem (WhatsApp) e com as principais redes sociais.

## 2.8 NATUREZA DO OBJETO

- 2.8.1 Prestação de serviço continuado

## 2.9 PARCELAMENTO DO OBJETO

- 2.9.1 O objeto não será parcelado e a licitante vencedora deverá entregar a solução contra nota de empenho/ordem de fornecimento das licenças, as quais devem ter validade de, pelo menos, **01 (um) ano**.

## 2.10 CRITÉRIOS PARA ADJUDICAÇÃO

- 2.10.1 A adjudicação será efetuada à licitante que oferecer o MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE e que preencha todos os quesitos para habilitação no certame conforme previsto em Edital.

## 2.11 FORMA E CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 2.11.1 A licitante deverá demonstrar que é autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil pelo Facebook.
- 2.11.1.1 Valerá para esta comprovação a listagem da licitante na página do Facebook: [https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution\\_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp)
- 2.11.1.2 Outros parceiros comerciais do Facebook, como *Independent Software Vendors*, poderão participar da licitação, devendo apresentar à Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte os termos de acordos, parcerias ou contratos firmados tanto com o Facebook quanto com um *Solution Provider*, listado conforme o item 2.11.1.1.
- 2.11.1.3 Não serão aceitos quaisquer outros tipos de fornecedores de solução para WhatsApp Business que não sejam autorizados expressamente pelo Facebook, conforme o caput e os itens 2.10.6.1 e 2.10.6.2.
- 2.11.2 No Conjunto 1, a entrega de id 1 será utilizado uma única vez, mesmo que o contrato seja renovado. A entrega de id 2 será cobrada para cada número extra no *WhatsApp Business*, não havendo expectativa de que sejam utilizados.
- 2.11.3 No Conjunto 2 as entregas id 7 a 9, serão pagas conforme o consumo no mês.
- 2.11.4 Os itens no Conjunto 3 (entregas de id 8 a 12) tratam-se de uso excepcional do serviço, não havendo expectativa de que sejam utilizados.
- 2.11.5 Como cada item é uma parte da solução oferecida e, para que a oferta de um item é necessário prover toda infraestrutura de suporte; como, num *omni channel* a integração é condição fundamental para a qualidade do serviço, não faz sentido que os itens tenham fornecedores diversos, por isto **um único fornecedor deverá prover todos os grupos e itens discriminados, PORTANTO TODOS OS CONJUNTOS FAZEM PARTE DE UM ÚNICO LOTE.**

## 2.12 IMPACTO AMBIENTAL

- 2.12.1 Não haverá necessidade de adequação de software ao ambiente físico.

## **2.13 CONFORMIDADE TÉCNICA/LEGAL**

2.13.1 O *software* só será aceito se estiver em conformidade com as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.

## **3 OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

### **3.1 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 3.1.1 Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 3.1.2 Receber os bens entregues pela CONTRATADA, que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas, devendo assinar, ao final, o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.
- 3.1.3 Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade no fornecimento dos bens, concedendo prazo para substituição, reparo ou correção.
- 3.1.4 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da nota fiscal/fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste Termo de Referência e da legislação fiscal.
- 3.1.5 Cumprir demais obrigações descritas neste Termo de Referência.

### **3.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 3.2.1 Aceitar os termos e condições deste Termo de Referência e, ainda, aquelas definidas em Edital, na conformidade da legislação vigente.
  - 3.2.2 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
    - 3.2.2.1 Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta pagará à CONTRATANTE o valor correspondente, mediante o pagamento da Guia de Recolhimento da União – GRU, a ser emitida pelo Gestor da contratação no valor correspondente ao dano, acrescido das demais penalidades constantes do instrumento convocatório, observado o direito de contraditório e ampla defesa.
  - 3.2.3 Arcar com todos os encargos decorrentes do fornecimento dos bens.
  - 3.2.4 Cumprir, integralmente, todas as obrigações e requisitos constantes neste Termo de Referência, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita apresentação do objeto.
  - 3.2.5 Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, relacionados ao objeto da contratação.
  - 3.2.6 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações deste Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal/fatura e declaração de optante pelo Simples (se for o caso).
  - 3.2.7 Entregar todos os produtos, bem como catálogos, manuais, página impressa do sítio do fabricante na Internet ou quaisquer outros documentos que comprovem o atendimento das especificações técnicas.
  - 3.2.8 Tornar disponível, por ocasião do recebimento da nota de empenho/ordem de fornecimento de bens, a relação de empresas de assistência técnica especializada e de centros de atendimento técnico autorizado pelo fabricante (comprovado por meio de documentação específica), contemplando nomes, endereços e telefones, que prestarão assistência técnica durante o período de uso da licença.
- 3.2.9 Propriedade, sigilo e restrições:**
- 3.2.9.1 A fornecedora da solução deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL e, em especial, observar a Política de Segurança

da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral, instituída através da Resolução nº 23.501, de 19 de dezembro de 2016, do Tribunal Superior Eleitoral, quanto aos seguintes aspectos:

### 3.2.9.1.1 Da gestão de ativos

3.2.9.1.2 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus funcionários nesse sentido.

## 4 MODELO DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 4.1 ROTINAS DE EXECUÇÃO

- 4.1.1 O prazo de fornecimento de bens não poderá ser superior a **30 (trinta) dias** corridos, contados a partir do recebimento da NOTA DE EMPENHO/ORDEM DE FORNECIMENTO DE BENS.
- 4.1.2 O prazo de entrega inicia sua contagem a partir da data do envio da nota de empenho/ordem de fornecimento de bens, independentemente da confirmação do recebimento, haja vista que a referida nota já se encontrará divulgada no sítio [www.portaltransparencia.jus.br](http://www.portaltransparencia.jus.br).
- 4.1.3 Os bens deverão ser entregues aos cuidados da Seção de Gestão Patrimonial – TRE/RN, em dia de expediente, de segunda a quinta-feira, das 13h às 19h, e às sextas-feiras, das 8h às 14h, no COJE – Centro de Operações da Justiça Eleitoral, situado à Rua da Torre, s/n, Tirol – Natal/RN. CEP: 59015-380.
- 4.1.4 O recebimento do objeto contratado será realizado em duas etapas distintas, o recebimento provisório e o recebimento definitivo.
- 4.1.5 O recebimento provisório representa a transferência da posse do objeto à CONTRATANTE, e será efetivado no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar do prazo de fornecimento de bens.
- 4.1.6 O recebimento definitivo acontecerá mediante a expedição pela CONTRATANTE de Termo ou Certidão, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento provisório, comprovando a inexistência de avarias e/ou defeitos no bem fornecido.
- 4.1.7 A presente contratação poderá ser cancelada na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no art. 78 da Lei n.º 8.666/1993.

### 4.2 FORMA/MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

Tipo	Objeto	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Nota de Empenho/ Ordem de Fornecimento de Bens	Pedido de fornecimento de bens	SEPAT	Contratada	Via Postal, Portador ou Correio Eletrônico	Após Emissão da Nota de Empenho
Termo de Recebimento Provisório	Informação sobre recebimento provisório de bens	SEPAT	Contratada	Via Postal, Portador ou Correio Eletrônico	No ato do recebimento dos bens
<i>E-mail</i>	Comunicação de ocorrências da contratação	AGE	Contratada	Correio Eletrônico	Caso ocorra
Termo de Recebimento Definitivo	Informação sobre recebimento definitivo de bens	AGE e SSI	Contratada e SEPAT	Via Postal, Portador ou Correio Eletrônico	Após atesto da regular condição dos bens
Solicitação de Aplicação de Penalidade	Relatar infrações para aplicação de sanção à Contratada	AGE	Diretoria-Geral	Processo Administrativo Eletrônico	Caso ocorra
Nota de Liquidação da Despesa	Solicitação de Pagamento	SEPAT	SEOF	Processo Administrativo Eletrônico	Após emissão do Termo de Recebimento

Tipo	Objeto	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
					Definitivo

### 4.3 DO PAGAMENTO

- 4.3.1 Os pagamentos serão feitos mediante Ordem Bancária (OB), mensalmente, após aferição do consumo e atesto da comissão gestora do contrato.
- 4.3.2 Os serviços do conjunto 1, de *ids* 01 e 02 na tabela de item 1.4.1.1.1, será pago uma única vez, no início da operação do serviço pela CONTRATADA, não havendo novos pagamentos, mesmo em caso de renovação contratual.
- 4.3.3 No conjunto 2, o serviço de assinatura mensal, de *ids* 03, 04, 05 e 06 na tabela de item 1.4.1.1.2, terá cobrança mensal e independe de consumo.
- 4.3.3.1 Em caso da prestação de serviço que não tenham cobertura no mês por completo, o valor pago deverá ser proporcional à quantidade de dias de efetiva prestação do serviço.
- 4.3.4 No conjunto 2, o login de usuário ativo (*id* 06), SE COBRADO, somente poderá ser tarifado por usuário que efetivamente realizar logon na plataforma no mês de cobrança.
- 4.3.5 No conjunto 2, o serviço ativo (*id* 05), da tabela do item 1.4.1.1.2, será consumido separado do serviço passivo (*id* 04), sendo sua cobrança efetuado pela ativação da conversa cobrada como o item anterior (4.3.4).
- 4.3.6 No conjunto 3, os serviços são excedentes, itens de *ids* 07 e 08 da tabela do item 1.4.1.1.3, somente serão cobrados se o consumo exceder 2.000 (duas mil) conversas, na medição passiva (serviços descritos no item 1.3.1.1.17.7), o que for mais vantajoso financeiramente para a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, e se exceder as 2.000 (duas mil) conversar na ativa (serviço descrito no item 1.3.1.1.17.8), no mês da medição.

### 4.4 TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO

- 4.4.1 A contratada deverá fornecer documentação de sua API para a equipe técnica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.
- 4.4.2 A contratada deverá fornecer suporte às dúvidas da equipe técnica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;

### 4.5 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 4.5.1 Todas as informações das árvores de decisão são de propriedade da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte e possuem seus direitos reservados.

### 4.6 MODELOS DE ANEXOS

- 4.6.1 Os modelos de documentos disponibilizados como anexos que poderão ser utilizados, conforme o caso, são:
- 4.6.1.1 A Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento de Bens **(A)**, utilizado para solicitar formalmente à CONTRATADA o fornecimento dos bens relativos ao objeto da contratação.
- 4.6.1.2 O Termo de Recebimento Provisório **(B)**, utilizado para declarar formalmente para a CONTRATADA que os bens foram recebidos, para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos na contratação.
- 4.6.1.3 A Solicitação de Aplicação de Penalidade **(C)**, utilizada para registrar formalmente as solicitações de penalidades a CONTRATADA, além de relatar fatos e problemas que ensejaram a sua aplicação.
- 4.6.1.4 O Termo de Recebimento Definitivo **(D)**, utilizado para declarar formalmente para a CONTRATADA que os bens recebidos, foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos na contratação.

## **5 MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **5.1 FORMAS DE SOLICITAÇÃO**

5.1.1 A empresa vencedora fornecerá os itens constantes deste Termo de Referência ao TRE/RN, Contra Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento de Bens.

### **5.2 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

5.2.1 O bem, por se tratar de *software*, deverá ter sua licença de uso disponibilizada em formato que seja possível a sua instalação, informando, via e-mail, o *link* correspondente que permita o *download* do(s) arquivo(s) necessário(s).

5.2.1.1 Em caso de ser disponibilizada em mídia eletrônica, esta deverá ser entregue aos cuidados da Seção de Gestão Patrimonial em dias úteis, de segunda a sexta-feira, de 8h às 14h, no Centro de Operações da Justiça Eleitoral - COJE, situado na Rua da Torre, s/n, Tirol – Natal/RN. CEP: 59015-380.

### **5.3 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

#### **5.3.1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO**

5.3.1.1 Não se aplica.

#### **5.3.2 RECURSOS HUMANOS PARA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

5.3.2.1 Não se aplica.

#### **5.3.3 GARANTIA DE INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS, SE APLICÁVEIS**

5.3.3.1 Não se aplica.

#### **5.3.4 DEMAIS ELEMENTOS**

5.3.4.1 Não se aplica (contemplado no item anterior).

### **5.4 VALORES/PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA**

5.4.1 Não se aplica.

### **5.5 INFRAÇÕES CONTRATUAIS/SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

5.5.1 No caso da CONTRATADA falhar ou fraudar na execução da contratação, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até **05 (cinco) anos**, sem prejuízo das multas previstas nesta contratação, do ressarcimento dos danos causados à Administração e das demais cominações previstas em lei.

5.5.2 As sanções de advertência e impedimento para licitar e contratar com a União poderão ser aplicadas à CONTRATADA acompanhado de as multas convencionais e de mora, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

5.5.3 A CONTRATADA durante a execução da contratação, ficará sujeita a advertência e multa de mora, variável de acordo com sua gravidade.

5.5.4 Para efeito de aplicação de sanções administrativas, as infrações contratuais cometidas pela CONTRATADA serão classificadas, conforme o impacto na execução contratual, em 3 (três) níveis:

5.5.4.1 **LEVE**: falha contratual que, apesar de causar transtorno à execução normal da contratação, não acarreta maiores consequências à sua finalidade, atribuindo-se **1 (um) ponto** para cada infração desse nível.

5.5.4.2 **MÉDIA**: falha que causa impacto à execução normal da contratação, sem, no entanto, alterar sua finalidade, atribuindo-se de **2 (dois) a 5 (cinco) pontos** para cada infração desse nível.

5.5.4.3 **GRAVE**: falha que impede a execução normal da contratação, desconfigurando sua finalidade, atribuindo-se de **6 (seis) a 10 (dez) pontos** para cada infração desse nível.



5.5.5 A autoridade competente poderá utilizar a relação de pontuação abaixo para aplicar as sanções administrativas previstas na contratação, de acordo com a pontuação acumulada decorrente das infrações cometidas pela CONTRATADA durante a execução da contratação, considerando a tabela exemplificativa de infrações contratuais constante no **item 5.5.6**:

Termos	Pontos	Sanção
I	3 a 5	Advertência
II	6 a 7	Multa de 1% (um por cento) do valor da contratação por item
III	8 a 9	Multa de 2% (dois por cento) do valor da contratação por item
IV	10 a 11	Multa de 3% (três por cento) do valor da contratação por item
V	12 a 13	Multa de 4% (quatro por cento) do valor da contratação por item
VI	14 a 15	Multa de 5% (cinco por cento) do valor da contratação por item
VII	16 a 20	Multa de 6%(seis por cento) até 10%(dez por cento) do valor da contratação por item
VIII	Acima de 20	A mesma do termo VII, cumulada com:
		Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 02 (dois) anos
		Sanção de impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, por até 05 (cinco) anos
		Rescisão contratual

#### 5.5.6 Tabela de infrações contratuais:

Nível	Descrição da infração contratual	Pontuação
LEVE	Deixar de cumprir quaisquer dos itens deste Termo de Referência e seus anexos, não previstos nesta tabela de infrações contratuais, por ocorrência	Advertência
	Deixar de cumprir o prazo previsto para entrega dos bens, <b>por dia corrido</b> de atraso injustificado	1
MEDIA	Deixar de informar a relação de empresas de assistência técnica especializadas e de centros de atendimento técnico autorizados pelo fabricante (comprovado por meio de documentação específica), contemplando nomes, endereços e telefones, que prestarão assistência técnica durante o período de uso da licença.	4
	Informar relação de empresas de assistência técnica especializadas e de centros de atendimento técnico autorizados pelo fabricante com dados incompletos	4
GRAVE	Quebrar o sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRANTE ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto-	9
	Descumprir qualquer dos itens do Termo de Referência, com prejuízo do fornecimento dos bens adquiridos,	10

5.5.7 Na ocorrência de qualquer dos eventos acima listados, a CONTRATANTE emitirá e encaminhará a notificação à CONTRATADA, que terá prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de seu recebimento, para apresentar as justificativas em relação aos respectivos eventos.

5.5.8 Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, deverá ser iniciado o processo de aplicação das infrações previstas.

5.5.9 Será configurada a inexecução parcial da contratação, com as consequências previstas em lei e neste instrumento contratual, caso os limites máximos estabelecidos na tabela acima para a aplicação de multa de mora sejam extrapolados.

5.5.10 No caso de atraso na entrega por período superior ao da tabela acima, os bens poderão, a critério da CONTRATANTE, não mais ser recebidos, configurando-se, neste caso, a inexecução total da obrigação assumida.

5.5.11 Será aplicável, cumulativamente ou não com outras sanções, multa convencional de **10% (vinte por cento)** sobre o valor total da contratação, na ocorrência de inexecução total da contratação, e de **5% (cinco por cento)** sobre o valor da contratação na ocorrência de inexecução parcial, reconhecendo, desde já, a CONTRATADA os direitos da Administração, nos termos do art. 77 da Lei nº 8.666/93.

- 5.5.12 As multas de mora e convencional por inexecução parcial, quando aplicadas de forma isolada ou concomitante, não ultrapassarão o limite de **10% (dez por cento)** do valor total da contratação celebrado.
- 5.5.13 Na aplicação das penalidades previstas nesta Cláusula, a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos e comprovados.
- 5.5.14 A CONTRATADA, quando não puder cumprir os prazos estipulados para o fornecimento dos bens, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada e em documento contemporâneo à sua ocorrência, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste contrato, ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração.
- 5.5.15 Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa que lhe for aplicada, dentro de **05 (cinco) dias úteis** a contar da data da intimação para o pagamento, a importância poderá ser descontada de créditos que a empresa porventura detenha da própria ou de outras contratações com a administração, ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei nº 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês.
- 5.5.16 O CONTRATANTE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.
- 5.5.17 O período de atraso será contado em dias corridos.
- 5.5.18 Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do presente contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial as Leis nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993 e, aplicando-lhes, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.
- 5.5.19 Os atos administrativos de aplicação das sanções, com exceção de advertência e multas de mora e convencional, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União.

## **5.6 EMISSÃO DE NOTA FISCAL/PAGAMENTO**

- 5.6.1 Detalhado no **item 4.3**.

## **6 DADOS ORÇAMENTÁRIOS**

### **6.1 ORÇAMENTO DETALHADO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 6.1.1 O valor estimado da despesa é calculado através das informações constantes nos **itens 2.5.1 – RELAÇÃO DEMANDA X NECESSIDADE** (quantidade a ser contratada) e **2.7.2 – Estimativa de preços** (valor unitário estimado).
- 6.1.2 As despesas decorrentes do fornecimento objeto desta contratação correrão à conta dos créditos orçamentários consignados à Justiça Eleitoral no Orçamento da União, para o exercício financeiro de 2022, na Ação JULGAMENTO DE CAUSAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA NA JUSTIÇA ELEITORAL, Natureza das Despesas EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE – Elemento de Despesa 339040-06; e LOCAÇÃO DE SOFTWARES, Elementos de Despesa: 339040-06.

### **6.2 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA**

- 6.2.1 Não se aplica.

### **6.3 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

- 6.3.1 O prazo de vigência contratual abrange o período compreendido entre o recebimento da Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento de Bens pela Fornecedora e o pagamento pela CONTRATADA, sem prejuízo da garantia legal.
- 6.3.2 A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

## **7 REGIME DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 7.1 Não se aplica.


## 8 CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO

### 8.1 ORGANIZAÇÃO DA PROPOSTA

- 8.1.1 Os licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do Sistema Comprasnet, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no Edital, a proposta com a descrição detalhada do objeto ofertado e no valor unitário para o item, até a data e o horário estabelecidos para abertura da Sessão Pública.
- 8.1.2 A proposta deverá conter o número do CNPJ da filial ou outro estabelecimento do licitante que emitirá a nota fiscal referente à aquisição e incluirá no preço cotado todas as despesas com impostos, taxas, fretes, seguros, embalagens e demais encargos, de qualquer natureza, que se façam indispensáveis à entrega do item, deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

### 8.2 MODALIDADE/TIPO DE LICITAÇÃO

- 8.2.1 Este planejamento foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta os processos de aquisição para a Administração Pública, principalmente as Leis nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e 10.520, de 17 de julho de 2002; o Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019; e, a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.
- 8.2.2 A depender de outras aquisições já efetuadas pela Administração no presente exercício que possuam a mesma natureza da solução proposta, a aquisição poderá ser feita por cotação eletrônica (dispensa de licitação) considerando seu baixo valor.
- 8.2.3 Caso se verifique que não há mais limite para dispensabilidade no elemento de despesa específico, tratando-se de *software* (bem comum), a aquisição se fará por licitação do tipo menor preço, por meio de Pregão Eletrônico com exclusividade para a participação de microempresas ou empresas de pequeno porte.

9 DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO	
DECLARAMOS que este Termo de Referência foi elaborado com base nos Estudos Preliminares constantes do processo administrativo eletrônico (PAE) nº 1287/2022	
Nata/RN, <i>(datação eletrônica)</i>	
Integrante Demandante	Integrante Técnico
<i>(assinado eletronicamente)</i> <b>Carlos Magno do Rozário Câmara</b> COINF/STIE	 <b>Francisco de Assis Paiva Leal</b> SSI/COINF/STIE

**TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO A**

**ORDEM DE FORNECIMENTO DE BENS**

1 - IDENTIFICAÇÃO				
OFB Nº:				Data de Emissão:
Demandante:				
Contratada:				

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS E VOLUMES				
<i>[Indicar os bens a serem entregues, métricas, quantidades e custos correspondentes]</i>				
Item	Produto	Métrica	Quant.	Preço R\$
1				
<b>TOTAL =</b>				<b>R\$</b>

3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES
[Apresentar informações adicionais sobre o fornecimento do bem, se necessário]

4 – DATAS E PRAZOS	
Data Prevista para Entrega dos Produtos	Prazo Total do Contrato (com a Garantia)
____ de ____ de 20	____ (____) dias

5 – DOCUMENTOS ENTREGUES	
( ) –	( ) –
( ) –	( ) –

RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO	
CONTRATANTE	
Área Demandante da Solução	SEPAT
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>
CIÊNCIA – CONTRATADA	
____, ____ de ____ de 20	
<Nome> <Qualificação>	

**TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO B**

**TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

OFB Nº:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atesto, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, incisos I e II, alínea “a” da Lei n. 8.666/1993, que os bens, relacionados na OFB acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo Contratante.

Ressalto que o recebimento definitivo desses bens ocorrerá em até dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência/Projeto Básico correspondente ao Contrato supracitado.

<b>SEPAT</b>
_____, ____ de _____ de 20__.
<p style="text-align: center;">&lt;Nome&gt; Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO C

SOLICITAÇÃO DE APLICAÇÃO DE PENALIDADE

1 - IDENTIFICAÇÃO			
OFB Nº:		Nota de Empenho:	
Objeto:			
Fase do Contrato:			
Unidade:			
Nome do Projeto:			
Percentual (%) de Conclusão:			

2 - SOLICITAÇÃO DE APLICAÇÃO DE PENALIDADE	
Penalidade solicitada	
Fundamento da Ocorrência (TR):	

3 - RELATO DOS FATOS	
Descrição:	<i>[Descrever detalhadamente a(s) ocorrência(s) que ensejará(ão) a aplicação de penalidade]</i>

**GESTOR**

Encaminha-se à <nome da área administrativa competente> para a adoção das providências que entender oportunas, de 20

<Nome> Matrícula: <Matr.>

**TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO D**

**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

OFB Nº:		Nota de Empenho:	
Objeto:			
Contratada:			
Gestor do Contrato:			

Por este instrumento, os servidores signatários atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, incisos I e II, alínea “b” da Lei n. 8.666/1993, que o(s) bem(ns) integrantes da Ordem de Fornecimento de Bens, acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência do Contrato representado pela Nota de Empenho respectivamente supracitada.

*[Indicar eventuais desconformidades, desde que dentre os níveis aceitáveis, para subsidiar redução de valor quando da emissão da nota fiscal, quando for o caso]*

<b>CONTRATANTE</b>	
<b>Gestor do Contrato</b>	<b>Fiscal Demandante</b>
_____, ____ de _____ de 20__.	_____, ____ de _____ de 20__.
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 037/2022-TRE/RN – ANEXO II

VALOR ESTIMADO

VALOR ESTIMADO Nº 60/2022

Serviço continuado *omni channel* em nuvem para comunicação da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business

Lote	Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Global Estimado (R\$)
1	1	26077	<b>Serviço de configuração inicial</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1	3.812,00
	2	26077	<b>Habilitação de número extra WhatsApp Business</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	1	1.043,49
	3	26077	<b>Assinatura mensal (SaaS)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	12	24.367,50
	4	26077	<b>Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	24.000	2.880,80
	5	26077	<b>Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	24.000	6.960,00
	6	26077	<b>Login de acesso ativos no mês</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	2.400	0,12
	7	26077	<b>Conversas iniciadas pelo atendido (passiva) – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	6.000	780,00
	8	26077	<b>Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa) – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	6.000	1.860,00
	9	26077	<b>Login de acesso ativos no mês – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	600	46,20
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)</b>						<b>41.750,11</b>



MINUTA DE CONTRATO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

**Contrato nº 19/2022-TRE/RN**

Ref.: Pregão Eletrônico nº (-numeração-)/2022-TRE/RN

Processo Administrativo Eletrônico nº 3415/2022-TRE/RN

Contratação de serviço continuado omni channel em nuvem para comunicação com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business, que firmam entre si o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE - TRE/RN e a empresa **(-RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA-)**.

Pelo presente instrumento, de um lado a UNIÃO, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE – TRE/RN** (CNPJ nº 05.792.645/0001-28), doravante denominado CONTRATANTE ou TRE/RN, sediado na Av. Rui Barbosa, nº 215, Tirol, Natal/RN, CEP 59015-290, neste ato representado por sua Diretora-Geral, Yvette Bezerra Guerreiro Maia, ou por seu(sua) substituto(a) legal, no uso de suas atribuições, e do outro lado a empresa **(-RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA-)**, (CNPJ: **(-CNPJ-)**), com sede na **(-endereço: logradouro, número, bairro, cidade, UF)**, (Telefone: **(-DDD-número-)**; E-mail: **(-endereço eletrônico-)**), doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por **(-Nome do Representante Legal-)**, CPF **(-nº CPF-)**, Carteira de Identidade nº **(-nº RG-Emitente-)**, considerando as disposições estabelecidas na Lei nº 8.666/1993 e demais normas pertinentes, firmam o presente contrato, conforme as cláusulas a seguir enumeradas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços continuados omni channel em nuvem para comunicação com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business, de acordo com as especificações do Termo de Referência e demais anexos do **Pregão Eletrônico nº (-numeração-)/2022-TRE/RN**.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO**

2.1. O presente contrato terá **prazo de vigência** de 12 (doze) meses, a contar de **(-dia-) de (-mês-) de 2022**.

2.2. Os **prazos para execução** do objeto deste contrato estão indicados no Anexo I (Termo de Referência) do edital do pregão eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

3.1. Findo o prazo ajustado no subitem 2.1 Cláusula Segunda, em havendo interesse do CONTRATANTE e concordância da CONTRATADA, a prorrogação do prazo de vigência deste contrato estará condicionada à avaliação dos serviços prestados e à conveniência administrativa, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

3.2. A prorrogação do prazo de vigência deste contrato poderá ocorrer por período inferior ao inicialmente estipulado, em caráter excepcional, com as devidas justificativas, por acordo entre as partes, quando tal providência se fizer necessária para viabilizar tempo hábil para a conclusão de licitação destinada a uma nova contratação dos serviços.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO**

4.1. O presente contrato possui valor total estimado de R\$ **(-Valor em Moeda-) (-Valor por Extenso-)**, conforme detalhamento a seguir apresentado:

<b>Lote</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quant.</b>	<b>Valor Global Estimado (R\$)</b>
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Serviço de configuração inicial</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>1</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>2</b>	<b>Habilitação de número extra WhatsApp Business</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>1</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>3</b>	<b>Assinatura mensal (SaaS)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>12</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>4</b>	<b>Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>24.000</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>5</b>	<b>Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>24.000</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>6</b>	<b>Login de acesso ativos no mês</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>2.400</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>7</b>	<b>Conversas iniciadas pelo atendido (passiva) – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>6.000</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>8</b>	<b>Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa) – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>6.000</b>	<b>(-valor-)</b>
	<b>9</b>	<b>Login de acesso ativos no mês – excedente</b> , conforme especificações e condições contidas no termo de referência.	Unidade	<b>600</b>	<b>(-valor-)</b>

4.2. O valor indicado no **subitem 4.1** desta Cláusula será pago de acordo com os serviços efetivamente prestados, nas quantidades e condições estabelecidas neste contrato e no Anexo I (Termo de Referência) do edital do pregão eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato, após avaliação da qualidade da execução contratual.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE**

5.1. O preço de cada serviço previsto no presente contrato poderá sofrer reajuste, mediante solicitação da CONTRATADA, desde que respeitada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, contados do mês da apresentação da proposta, tomando por base a variação do IPCA-E, conforme previsto no Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

5.2. O reajuste terá efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do subitem 5.1 desta cláusula.

5.3. O reajuste poderá ser formalizado por meio de apostilamento a este contrato.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1. As despesas decorrentes deste contrato se enquadram na Ação JULGAMENTO DE CAUSAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA NA JUSTIÇA ELEITORAL (N.D.: 339040.19) e serão inicialmente atendidas por nota(s) de empenho a ser(em) emitida(s) no exercício financeiro de 2022.

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

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA**

7.1. Não será exigida garantia para a execução do presente contrato, conforme faculta o art. 56, *caput*, da Lei nº 8.666/1993, mas o CONTRATANTE poderá reter, de pagamentos devidos à CONTRATADA, valores para assegurar o pagamento de multas, indenizações e ressarcimentos eventualmente devidos pela CONTRATADA.

## **CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

a) Exercer a fiscalização do presente contrato, por meio de servidores formalmente designados;

b) Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nos termos previstos neste contrato;

c) Prestar aos funcionários da CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos solicitados, relacionados à execução do presente contrato;

d) Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do presente contrato, em especial na aplicação de sanções administrativas e alterações contratuais;

e) Demais obrigações descritas no Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

## **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. São obrigações da CONTRATADA:

a) executar os serviços que são objeto deste contrato, com observância das exigências e especificações descritas no Termo de Referência e demais anexos do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato;

b) manter, durante a vigência deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

c) manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

d) orientar seus empregados alocados para a execução contratual quanto à necessidade de observância das normas de segurança da informação do CONTRATANTE, a serem indicadas pelo fiscal ou pelo gestor deste contrato;

e) apresentar as notas fiscais decorrentes da execução contratual, contendo a discriminação exata e os respectivos quantitativos dos serviços realizados, com observância dos valores contratados, sendo também admitida a apresentação de boletos com código de barras;

f) aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do presente contrato;

g) observar o disposto na Cláusula Décima Terceira deste contrato, inclusive orientando seus empregados alocados para a execução contratual, em observância à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quanto à necessidade de ser evitada a utilização de dados pessoais, eventualmente acessados durante a execução contratual, para finalidade distinta daquela do objeto deste contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO CONTRATUAL E DAS PENALIDADES**

10.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja sua rescisão de acordo com o estabelecido no art. 77 da Lei nº 8.666/1993, constituindo também motivos para o rompimento do ajuste aqueles previstos no art. 78 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

10.2. A rescisão, com as consequências contratuais, será regida pelos arts. 77 a 80 da Lei 8.666/1993, observando-se que, nos casos de rescisão previstos nos incisos I a XI do art. 78 da mesma Lei, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor deste contrato.

10.3. Nas hipóteses de inexecução total ou parcial do contrato pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e de acordo com a classificação estabelecida no Termo de Referência, em anexo, aplicar as seguintes sanções administrativas:

- a) advertência;
- b) multa, calculada de acordo com a faixa de percentuais de multas prevista no Anexo I (Termo de Referência) do edital do pregão eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/RN, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/1993.

10.4. Caso venha a entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto deste contrato, não mantiver a proposta apresentada, falhar ou fraudar na execução deste contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, a CONTRATADA poderá ficar impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no edital da licitação que originou a presente contratação e das demais cominações legais, em conformidade com o disposto no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES**

11.1. O presente contrato poderá ser alterado na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS PAGAMENTOS**

12.1. Os pagamentos decorrentes da execução deste contrato ficarão condicionados ao efetivo cumprimento das respectivas obrigações assumidas pela CONTRATADA, conforme as exigências e especificações descritas no Termo de Referência e demais anexos do edital do pregão eletrônico mencionado na Cláusula Primeira deste contrato, observada a avaliação da qualidade dos serviços executados, devendo cada pedido de pagamento ser instruído pela CONTRATADA com a apresentação dos seguintes documentos:

a) nota fiscal, acompanhada de memória de cálculo e com indicação do nome do banco e dos números da agência e da conta-corrente da CONTRATADA na qual será depositada a respectiva ordem bancária, sendo também admitida a apresentação de boleto com código de barras;

b) documentos comprobatórios de:

b.1) regularidade fiscal e trabalhista, que poderá ser demonstrada por meio de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais competentes;

b.2) inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT);

b.3) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));

b.4) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), disponível no portal da transparência ([www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br)).

12.2. Os prazos para recebimento e atesto de notas fiscais ou boletos com código de barras estão estabelecidos no Anexo I (Termo de Referência) do edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

12.4. Cumpridas as exigências previstas nos subitens 12.1 a 12.3, efetuar-se-á cada pagamento, em favor da CONTRATADA, decorrente da execução contratual, mediante depósito bancário ou autenticação de código de barras, em até 10 (dez) dias úteis contados da data em que a despesa for devidamente atestada pelo fiscal deste contrato, desde que não haja fator impeditivo imputável à CONTRATADA.

12.4.1. Os pagamentos cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666/1993 deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal ou do boleto com código de barras. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal, ou do boleto com código de barras, no momento em que o fiscal deste contrato atestar a execução dos respectivos serviços contratados.

12.4.2. Não é possível a retenção de pagamento de serviços já executados pela CONTRATADA em razão do não cumprimento da exigência de comprovação prevista no subitem 12.1, alínea “b”, desta Cláusula, sob pena de enriquecimento ilícito da Administração e violação do princípio da legalidade, podendo o descumprimento da referida exigência ensejar, eventualmente, a rescisão deste contrato, tendo em vista que a CONTRATADA é obrigada a manter, durante toda a execução contratual, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação.

12.5. O CNPJ constante da nota fiscal ou do boleto com código de barras deverá ser o mesmo indicado na proposta e na nota de empenho referentes ao presente contrato. Eventual mudança do CNPJ do estabelecimento da CONTRATADA (matriz/filial) encarregada da execução do contrato, entre aqueles constantes dos documentos de habilitação, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de 8 (oito) dias úteis, da data prevista para o pagamento da nota fiscal ou do boleto com código de barras, não se aceitando pedido de substituição de CNPJ após o dia 30 de novembro de cada ano.

12.6. Ao CONTRATANTE se reserva o direito de somente efetuar cada pagamento após a atestação de que os respectivos serviços foram executados em conformidade com as especificações previstas neste contrato e no Termo de Referência e demais anexos do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

12.7. Nenhum pagamento será efetuado em favor da CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito do reajustamento de preços ou correção monetária.

12.8. Será retida a parcela de 11% (onze por cento) relativa à antecipação compensável do INSS, do valor bruto dos serviços realizados e constantes da nota fiscal/fatura, conforme a Instrução Normativa RFB nº 971/2009, da Secretaria da Receita Federal.

12.9. Caso o pagamento ocorra fora do prazo estabelecido, sem que o CONTRATADO contribua para isso, o CONTRATANTE pagará o valor devido com atualização financeira, proporcionalmente aos dias de atraso, no percentual de 0,01667% ao dia, alcançando 6% ao ano.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

13.1. É dever das partes contratantes observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, no que for pertinente ao objeto deste contrato.

13.1.1. É vedada à CONTRATADA a utilização de dados pessoais, por ela acessados ou que lhe forem repassados em decorrência da execução do presente contrato, para finalidade distinta daquela do objeto contratado, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

14.1. Aplicam-se à execução deste contrato, e em especial aos seus casos omissos, a Lei nº 8.666/1993, preponderantemente, e subsidiariamente a Lei nº 8.078/1990, a Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e as demais normas que regulam as licitações e contratações pela Administração Pública Federal.

14.2. Poderão ser utilizados como instrumentos interpretativos na execução deste contrato:

a) o edital e o Termo de Referência e demais Anexos do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato;

b) a proposta da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO**

15.1. Este contrato será publicado, em extrato, no Diário Oficial da União, a expensas do CONTRATANTE, de acordo com o previsto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

16.1. Para dirimir questões oriundas do presente contrato será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Rio Grande do Norte, em Natal-RN.

E por estarem justos e contratados, as partes firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, ou em 1 (uma) via, na hipótese de assinatura mediante certificado digital.

Natal-RN, (-dia-) de (-mês-) de 2022.

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
DIRETOR-GERAL**

**(-RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA-)  
CNPJ nº (-nº CNPJ-)  
(-NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA-)  
CPF nº (-nº CPF-)**

