



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **Modalidade de licitação**

☒ Dispensa

☐ Pregão

☐ Inexigibilidade

### **Tipo**

☒ Menor preço global

☐ Menor preço por lote

☐ Menor preço por item

### **Tipo de contratação**

☐ Bens

☒ Serviços

## **1 – OBJETO**

1.1 Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot).

1.1 **DA NATUREZA DO OBJETO:** O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 2021.

## **2 – JUSTIFICATIVA**

A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pela Prefeitura Municipal de Vargem Alta/ES, na consecução de seus objetivos e prestação de seus serviços aos cidadãos.

Atualmente as Secretarias Municipais realizam o atendimento de forma presencial e através de telefones, mensagens de e-mails.

A fim de ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, requer a contratação de solução de atendimento online, virtual, por meio de mensagens, que seja compatível com a plataforma do WhatsApp Business. Com a implementação da referida solução, será possível realizar o atendimento de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples, uma vez que o mensageiro WhatsApp é amplamente utilizado para comunicação no Brasil.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o cidadão/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento.

O uso da solução em voga permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência, somando-se aos demais canais de atendimento, pois possibilitará o encaminhamento de atendimentos juntamente com o seu histórico a atendentes, o que viabilizará atos de gestão mais eficazes e distribuição equilibrada de trabalho entre setores e servidores.

Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e histórico de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

## **3 – QUANTITATIVO / ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS / VALORES REFERENCIAIS DE MERCADO**

### **3.1 Planilha de Custo/Mapa de Pesquisa de Preços e Orçamentos (anexo)**

<b>CATSERV</b>	<b>Item</b>	<b>Especificação/Descrição (Especificação Técnica)</b>	<b>Unid.</b>	<b>Quant.</b>	<b>Valor Unitário Médio (R\$)</b>	<b>Valor total Médio (R\$)</b>
<b>26077</b>	<b>1.</b>	Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot), incluindo implantação e treinamento.	Meses	12	R\$ 1.539,63	R\$ 18.475,56
		<b>TOTAL GERAL</b>				R\$ 18.475,56

3.1.1 O critério adotado para seleção da empresa contratada é o de menor preço global, sendo o mais vantajoso para a Administração Pública.

### **3.2 Especificações técnicas**



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

3.2.1 Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma denominada WhatsApp Business, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

3.2.2 A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelos colaboradores das Secretarias Municipais, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.

3.2.3 O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo, número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

3.2.4 A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores em tempo real, acessível aos administradores/gestores dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referentes ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.

A solução deverá:

- a) O sistema deve possuir um único número de telefone, informado pelo Contratante para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp.
- b) Para acesso do sistema de gerenciamento deverá ser necessário apenas conexão à internet.
- c) O sistema deve ser totalmente web e em “nuvem” com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido.
- d) O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup).
- e) O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.
- f) Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 30 (trinta) usuários simultaneamente;
- g) Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequados para cada atendimento;
- h) Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, supervisor, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

---

- i) Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados;
- j) Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.
- k) O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.

3.2.5 A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com número de atendimento por atendente, tipos de solicitação, filtro por divisão/setor, data e hora, tempo, chamadas, classificação de atendimento solucionados, não atendidos, entre outros, em formato PDF (no mínimo).

3.2.6 Os atendimentos serão identificados por meio de número único de protocolo, sob o qual serão registradas e armazenadas todas as mensagens, horário de atendimento e identificação do atendente, permitindo a recuperação de mensagens e atendimentos completos visando garantir transparência ao serviço prestado, bem como resguardar o usuário, atendente e a Prefeitura Municipal quando necessário.

3.2.7 O assistente virtual (bot) será plenamente personalizável, com ao menos 10 (dez) opções e 5 (cinco) níveis de opções, permitindo a configuração e alteração conforme as necessidades e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pela Prefeitura Municipal.

3.2.8. Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que as Secretarias Municipais não se encontram em funcionamento, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada àqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

3.2.9 Compreende a solução, os serviços de implantação, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico.

3.2.10. A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo a Prefeitura Municipal conceder permissões de acesso a aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

3.2.11. Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com o navegador Google Chrome versão mais atual.

## **3.3 Do Suporte Técnico e Manutenção**



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

---

3.3.1 Durante o período de vigência contratual, a Contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema. O suporte deverá ser prestado dentro do prazo de 12 horas.

3.3.2 Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados através de telefone direto com área responsável, abertura de HelpDesk, por e-mail do suporte técnico ou, ainda, de forma presencial, quando necessário.

3.3.3 Durante toda a vigência do contrato a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:

- a) Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais;
- b) Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado;
- c) Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mal funcionamento do objeto contratado;
- d) Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.
- e) Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mal funcionamento do objeto contratado.

## **3.4 Do Treinamento e capacitação**

3.4.1 A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

3.4.1.1 Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

3.4.1.2. Configuração dos canais de atendimento

3.4.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

3.4.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

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

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

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

3.4.2 O treinamento contemplará:

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

3.4.2.2 Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

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

3.4.2.4 Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

## **3.5 Segurança da Informação**

3.5.1 Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.

3.5.2 A Prefeitura Municipal será proprietária e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada.

3.5.3 A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.

## **4 – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Órgão: 040 – Secretaria Municipal de Administração

Unidade: 100 – Secretaria Municipal de Administração

Programa: 040100.0412200052.012

Elemento de Despesa: 339039000000

Fonte de Recurso: 1500000000

Ficha: 058

## **5 – LOCAIS DE ENTREGA DOS BENS/EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

5.1 O serviço será hospedado em ambiente próprio da Contratada que se comunique com a plataforma WhatsApp Business, disponibilizando acesso via web a Prefeitura Municipal.

5.2 Os serviços serão executados via internet e no endereço da CONTRATADA, onde se encontrará o ambiente operacional do sistema.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

5.3 A implantação deverá ocorrer de forma remota, com disponibilização de técnico responsável da Contratada para configurações e orientação.

5.4 Após implantação deverá ser fornecido treinamento ao pessoal da Prefeitura Municipal acerca das funcionalidades da solução, forma de acesso e gestão.

## **6 – PRAZO DE ENTREGA E EXECUÇÃO CONTRATUAL**

6.1 A solução deverá ser implantada e estar perfeitamente operacional no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de assinatura do contrato.

6.2 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por interesse da Prefeitura Municipal.

## **7 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

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

### **7.5.1. Habilitação Jurídica**

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

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

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

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

( ) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial,





# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

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

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

( ) Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

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

( ) Ato de autorização para o exercício da atividade de ..... (especificar a atividade contratada sujeita à autorização), expedido por ..... (especificar o órgão competente) nos termos do art. .... da (Lei/Decreto) nº .....

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

## **7.5.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista**

( ) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;





# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

( ) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

( ) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

( ) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

( ) Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### **7.5.3. Qualificação econômico-financeira**

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

( ) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

( ) Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo )/( Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

Solvência Geral (SG)= (Ativo Total)/(Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e

Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação [capital mínimo] OU [patrimônio líquido mínimo] de.....% [até 10%] do [valor total estimado da contratação] OU [valor total estimado da parcela pertinente].

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)

O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

## **7.5.4. Qualificação técnica**

( ) Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional .....(escrever por extenso, se o caso), em plena validade.

( ) Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio





# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

- ( ) A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- ( ) O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- ( ) A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- ( ) Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
- a) ata de fundação;
  - b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
  - c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
  - d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
  - e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e
  - f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## **8 – ACOMPANHAMENTO DA ENTREGA DO MATERIAL E FISCALIZAÇÃO**

### **REPRESENTANTE DA ADMINISTRAÇÃO PARA O RECEBIMENTO, ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO:**

#### **Fiscal Titular**

**Nome do servidor: Zelma da Silva Ramos**

**Nº matrícula: 10508**

**Função/ Cargo: Gerente**

**Lotação: Secretaria Municipal de Administração**

#### **Fiscal Suplente**

**Nome do servidor: Maria Eduarda Machado Pereira**

**Nº matrícula: 09553**

**Função/ Cargo: Gerente**

**Lotação: Secretaria Municipal de Administração**



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

---

8.1 O acompanhamento e fiscalização da execução do contrato consiste na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão execidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos artigos 117 e 140 da Lei nº 14.133/21.

8.2 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

8.3 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

8.3.1. O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

8.3.2. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

8.4. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

8.5. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

8.6. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

8.6.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

8.7. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade.

## **9 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

Obriga-se a Administração/Contratante:

- a) comunicar a Contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas ao objeto entregue/executado;
- b) efetuar o pagamento da Contratada de acordo com a forma de pagamento estipulada na licitação e no Contrato;
- c) promover o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento/prestação dos serviços, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas;
- d) rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela Contratada fora das especificações do contrato;
- e) observar para que durante a vigência do Contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f) aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- g) prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;
- h) demais condições constantes do edital de licitação.

## **12 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

Obriga-se a empresa vencedora:

- a) atender a todas as solicitações de contratação efetuadas durante a vigência do Contrato ou Ata de Registro de Preços, limitada ao quantitativo de cada item;
- b) ao fornecimento/execução do objeto, de acordo com as especificações constantes no Edital, em consonância com a proposta apresentada e com a qualidade e especificações determinadas pela legislação em vigor;
- c) responsabilizar-se pela boa execução e eficiência no fornecimento do produto/execução do serviço objeto do edital;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

- d) reparar, corrigir, remover as suas expensas, no todo ou em parte o(s) objeto(s) em que se verifiquem danos em decorrência do transporte, bem como, providenciar a imediata substituição dos mesmos;
- e) providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo contratante quando da entrega do produto/execução do serviço;
- f) apresentar, sempre que solicitado documentos que comprovem a procedência do produto fornecido, assim como amostra para análise pela Administração, sem qualquer ônus adicional;
- g) não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto do contrato ou da Ata de Registro de Preços, sem previa autorização da contratante;
- h) manter, durante a vigência do contrato ou do Registro de Preços, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;
- i) a estender aos contratos objeto da Ata, os benefícios e promoções oferecidas aos demais clientes da contratada;
- j) responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados à Administração ou a terceiros, pelos seus prepostos, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do fornecimento;
- k) responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive, despesa de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie e origem, pertinentes à execução do objeto contratado;
- l) mesmo não sendo a fabricante da matéria prima empregada na fabricação de seus produtos, a empresa vencedora, responderá inteira e solidariamente pela qualidade e autenticidade destes, obrigando-se a substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto desta licitação, em que se verificarem vícios, defeitos, incorreções, resultantes da fabricação ou transporte, constatado visualmente ou em laboratório, correndo estes custos por sua conta;
- m) manter endereço eletrônico (e-mail) válido para fins de comunicação com a contratante por todo o período de contratação; comunicando, imediatamente, o Contratante em caso de alteração.
- n) Executar os serviços em estrita observância às especificações presentes neste Termo de Referência e em sua proposta.
- o) Levar imediatamente ao conhecimento da Prefeitura Municipal qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato para adoção das medidas cabíveis.
- p) Ministrando treinamento ao pessoal indicado pela Prefeitura Municipal para que façam uso da solução contratada, em nível de gestão e de atendimento.





# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

- q) Repassar a Prefeitura Municipal, se for o caso, a base de dados que porventura possua sobre os atendimentos realizados antes de sua exclusão ou por ocasião de extinção, rescisão ou encerramento do contrato.
- r) Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes aos atendimentos prestados.
- s) Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução dos serviços contratados.
- t) Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas.
- u) Prestar os esclarecimentos e informações solicitadas pela Prefeitura Municipal.
- v) Oferecer suporte técnico de acordo com o disposto neste Termo de Referência, durante toda a vigência do contrato.
- w) Atender às normas de serviço do WhatsApp Business.

## **13 – DISPOSIÇÕES GERAIS/INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

13.1 A Fundamentação da Contratação e seus quantitativos encontram-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

13.2 A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

13.3 A Contratada deverá atentar aos prazos legais de garantia dos serviços disciplinados no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, art. 26, inciso II, sem prejuízo da reclamação por eventual vício oculto detectado após esgotados os prazos de garantia.

13.4 Não será permitida a subcontratação do presente objeto.

### **13.5 DA PROTEÇÃO DE DADOS E OBRIGAÇÕES COMUNS**

13.5.1. O Contratante e a Contratada se comprometem a proteger os direitos de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos aos tratamentos de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

13.5.2. As informações e dados pessoais de usuários da Prefeitura Municipal e externos, porventura armazenados em servidor da Contratada, deverão ser única e exclusivamente utilizados para atender às finalidades institucionais da Prefeitura Municipal.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

13.5.3. Em hipótese alguma poderá a Contratada tratar os dados a que tenha acesso por ocasião da execução dos serviços disciplinados neste Termo, senão em virtude do contrato celebrado e unicamente para execução dos serviços contratados.

13.5.4.1 Caberá à Contratada:

a) Dispor dos meios necessários para manter o armazenamento dos dados compartilhados, se for o caso;

b) Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas por meio da solução contratada;

c) Não repassar, comercializar, transferir ou ceder a qualquer título a terceiros não autorizados as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação, salvo no caso de envio e recebimento de informações à plataforma Whatsapp Business que integra a solução contratada;

d) Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações do Contratante e ao conteúdo das mensagens registradas;

e) Comunicar imediatamente a Prefeitura Municipal e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados.

Vargem Alta - ES, 22 de julho de 2024.

## **RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**Nome: Zelma da Silva Ramos**

\_\_\_\_\_  
Assinatura

## **SECRETÁRIO (A) MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

**Nome: Berg da Silva**

\_\_\_\_\_  
Assinatura