

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL****CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA - CONFEA**

SEPN 508, Bloco A Ed. Confea - Engenheiro Francisco Saturnino de Brito Filho - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70740-541

Contato: - <http://www.confea.org.br>

**CONTRATO Nº 65/2023**

**Processo:** 00.004219/2023-82

**Tipo de Processo:** Gestão de Contrato: Acompanhamento da Execução

**Assunto:** Realização de eleições via internet

**Interessado:** Webvoto Tecnologia em eleições Ltda

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO  
FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
(CONFEA) E A EMPRESA WEBVOTO TECNOLOGIA  
EM ELEIÇÕES LTDA, CONFORME PROCESSO  
Nº 00.004219/2023-82.**

O Conselho Federal de Engenharia e Agronomia - Confea, neste ato denominado **CONTRATANTE**, com sede no SEPN, Quadra 508, Bloco "A", Edifício Confea - Engenheiro Francisco Saturnino de Brito Filho, Asa Norte, CEP.: 70.740-541, Brasília – DF, inscrito no CNPJ (MF) sob o nº 33.665.647/0001-91, representado pelo Presidente, **Eng. Civ. Joel Krüger**, e, de outro lado, a empresa **Webvoto Tecnologia em Eleições Ltda**, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 40.732.403/0001-40, estabelecida a CLN 110 Bloco A Sala 203, CEP 70753-510, Brasília/DF, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada pelo **Sr. Alexandre Rossi Swioklo**, portador da Cédula de Identidade nº 806842 SESP-DF, CPF (MF) nº 417.359.001-68 e **Srª Caroline Fortunato dos Santos Venturoli**, portadora da Cédula de Identidade nº 27961-OAB-DF, CPF (MF) nº 783.027.221-20, de acordo com a representação legal que lhes é outorgada, têm entre si justo e avençado e celebram o presente instrumento, de acordo com o **Edital do Pregão Eletrônico nº 5/2023** e a proposta apresentada pela **CONTRATADA**, constante do Processo nº 00.006754/2022-97, sujeitando-se **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** às normas disciplinares da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, mediante as cláusulas que se seguem:

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Fornecimento de serviço especializado em Tecnologia da Informação para realização de eleições via internet, compreendendo software específico, envio de mensagens por SMS e envio por e-mail, juntamente com toda infraestrutura e suportes necessários à realização das Eleições Gerais do Sistema Confea/Crea e Mútua, onde serão eleitos o Presidente do Confea; os Presidentes dos Creas; os Conselheiros Federais e seus suplentes, representantes de grupos/modalidades profissionais dos estados

do Espírito Santo (Agronomia); de Goiás (Elétrica); de Pernambuco (Agronomia); do Rio Grande do Norte (Civil); e de São Paulo (Industrial); além do Conselheiro Federal e seu suplente representantes das Instituições de Ensino Superior pertencente ao Grupo Engenharia; e os Diretores Gerais e Diretores Administrativos das Caixas de Assistência dos Profissionais dos Creas ("Mútuas Regionais"), conforme especificações e condições constantes no Edital de Pregão Eletrônico nº 5/2023 e seus anexos.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A execução ocorrerá de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, segundo o disposto nos artigos 6º e 10º da Lei nº 8.666/93.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR DO CONTRATO

3.1. O valor global do contrato é de R\$ 689.000,00 (seiscentos e oitenta e nove mil reais), para consecução da presente contratação pelo período de sua vigência, conforme tabela a seguir:

Itens	Descrição	Quantidade Estimada	Valor Unitário	Valor Total
1	<b>Fornecimento de software específico (Sistema de votação eletrônica), infraestrutura e suporte para a realização das Eleições Gerais do Sistema Confea/Crea e Mútua 2023.</b>  a) Data das eleições: 17 de novembro de 2023;  b) Requisitos: Informação CEF nº 4/2023;  c) Colégio eleitoral estimado: 1.075.127 (um milhão, setenta e cinco mil e cento e vinte sete) profissionais com registro ativo no Sistema Confea/Crea e Mútua.	Módulo de até 1.075.127 eleitores	R\$ 0,32	R\$ 347.924,81
2	<b>Fornecimento de atendimento personalizado aos eleitores via serviço de Call Center e chatbot, no período de 13 a 16 de novembro de 2023, inclusive durante o feriado.</b>  a) o atendimento personalizado aos eleitores deverá ocorrer no período de 13 a 16 de novembro de 2023, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"><li>De 8 às 18h, pelo horário de Brasília/DF, no período que antecede a eleição: 13 a 16 de novembro de 2023, inclusive durante o feriado, com até 10 atendentes, conforme demanda da contratante;</li><li>Para maior comodidade do usuário, a empresa selecionada deverá fornecer um número de atendimento 0800, sem custo de ligação para o eleitor, inclusive para ligações originadas a partir de um telefone celular.</li></ul>	até 10 atendentes no período que antecede a eleição;	R\$ 11.342,49	R\$ 113.424,89

3	<p><b>Fornecimento de atendimento personalizado aos eleitores via serviço de <i>Call Center</i> e <i>chatbot</i>, no dia 17 de novembro de 2023.</b></p> <p>a) o atendimento personalizado aos eleitores deverá ocorrer no dia da eleição: 17 de novembro de 2023, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De 8 às 19h, pelo horário de Brasília/DF, no dia 17 de novembro de 2023, com até 20 atendentes, conforme demanda do Contratante;</li> <li>Para maior comodidade do usuário, a empresa selecionada deverá fornecer um número de atendimento 0800, sem custo de ligação para o eleitor, inclusive para ligações originadas a partir de um telefone celular.</li> </ul>	até 20 atendentes no dia da eleição;	R\$ 5.671,24	R\$ 113.424,89
4	<p><b>Envio de E-mails e de SMS.</b></p> <p>a) O envio de senhas para votação ocorrerá por e-mails e por SMS, considerada a quantidade de eleitores efetivamente importada para a base de dados do sistema de votação eletrônica, sendo que o pagamento pelos referidos envios ocorrerá mediante comprovação em relatório da contratada, observadas as faixas definidas por este item;</p> <p>b) Mediante demanda da contratante, haverá disparo de campanha por e-mail e por SMS sobre a realização do processo eleitoral, sendo que o pagamento pelos referidos envios ocorrerá mediante comprovação em relatório da contratada, observadas as faixas definidas por este item.</p>	4.1. Até 300.000 envios		R\$ 0,38
		4.2. De 300.001 a 400.000 envios		R\$ 0,29
		4.3. De 400.001 a 800.000 envios		R\$ 0,14
		4.4. De 800.001 a 1.075.127 envios		R\$ 0,11
		4.5. Acima de 1.075.127 envios		R\$ 0,11
TOTAL (somatório dos itens 1, 2, 3 e 4)				R\$ 689,000,00

3.2. Os valores são fixos e irredutíveis.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. A despesa orçamentária para a contratação do objeto deste instrumento correrá à Conta Orçamentária nº 6.2.2.1.1.01.04.09.005 - Serviços de Informática, no Centro de Custos nº 1.1.05 - CEF Comissão Eleitoral Federal.

4.2. Nos exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotação orçamentária própria, consignada no respectivo Orçamento Anual, ficando o CONTRATANTE obrigado a apresentar, no início de cada exercício, a respectiva Nota de Empenho estimativa, e em havendo necessidade, emitir Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

## 5. CLÁUSULA QUINTA - DO LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

5.1. Os produtos/serviços deverão ser entregues/executados na sede do Confea, localizado no SEPN 508, Bloco A, Edifício Engenheiro Francisco Saturnino de Brito Filho, Asa Norte, Brasília - DF.

5.2. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA para o Confea não implicará, de nenhuma forma, o acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a deslocamentos, diárias, horas-extras ou adicionais noturnos.

5.3. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do Confea deve ser acordada entre o Confea e a CONTRATADA.

5.4. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 10 horas úteis, das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, nos dias em que houver expediente no Confea. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil.

5.5. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do Confea, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

## 6. CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO

O contrato terá vigência da data de sua assinatura até **31 de dezembro de 2023**, podendo ser prorrogado nos moldes da legislação vigente.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento, estando a prestação de serviço de acordo com as exigências contratuais, será efetuado em **3 (três) parcelas** da seguinte forma:

7.1.1. A primeira parcela após a disponibilização da aplicação em conformidade com todos os requisitos estabelecidos neste termo de referência, para fins de apresentação inicial, testes e auditoria, consoante item 9 (Cronograma de Execução do Projeto), etapa 7 (Testes do Projeto), atestado pelo Confea, e após a homologação do sistema pela Auditoria ou do Aceite pela Contratante, consoante item 9 (Cronograma de Execução do Projeto), etapa 12 (Ajustes, testes finais e homologação final), atestado pelo Confea, correspondendo ao valor de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do contrato, aplicando-se a proporcionalidade no pagamento de acordo com a quantidade final de eleitores a serem importados para o sistema de votação.

7.1.2. A segunda parcela em até 15 (quinze) dias após a eleição, consoante item 9 (Cronograma de Execução do Projeto), etapa 17 (Documentação do Projeto - execução da votação e apuração), e após o ateste pelo Confea, no valor de 65% (sessenta e cinco por cento) do valor total do contrato, aplicando-se a proporcionalidade no pagamento de acordo com a quantidade final de eleitores a serem importados para o sistema de votação.

7.1.3. A terceira parcela em até 15 (quinze) dias após o cumprimento da etapa 18 (Manutenção do sistema disponível para os eleitores consultarem e imprimirem o comprovante do voto), e após o ateste pelo Confea, no valor de 10% (dez por cento) do valor total do contrato, aplicando-se a proporcionalidade no pagamento de acordo com a quantidade final de eleitores a serem importados para o sistema de votação..

7.2. Para o **subitem 7.1**, caso acordado entre o contratante e a contratada quando da execução do objeto, o pagamento poderá ser realizado em parcela única após conclusão de todas as etapas do item 9 do Anexo I - Termo de Referência do Edital (Cronograma de Execução do Projeto).

7.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço.

7.4. O pagamento será efetivado à CONTRATADA somente após a aceitação e aprovação dos serviços pelo Confea.

7.5. Mediante a prestação dos serviços/entrega dos produtos, o pagamento será feito no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data da atestação da nota fiscal/fatura.



- 7.6. O Confea reserva-se ao direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, a prestação do serviço não estiver de acordo com a especificação apresentada e aceita.
- 7.7. O Confea efetivará a atestação da nota fiscal/fatura no prazo de **3 (três) dias úteis** contados do seu recebimento ou procederá à devolução quando aquela se encontrar em desacordo ao pactuado.
- 7.8. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente prestados.
- 7.9. O Confea não se responsabilizará pelo pagamento de quaisquer serviços realizados sem a solicitação ou autorização do fiscal do contrato.
- 7.10. A nota fiscal/fatura deverá ser acompanhada dos documentos que comprovem a sua regularidade fiscal, compreendendo INSS, FGTS, Receita Federal/ Municipal, Dívida Ativa da União e CNDT.
- 7.11. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta online ao SicaF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666/1993.
- 7.11.1. Constatando-se, junto ao SicaF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.12. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para ao CONTRATANTE.
- 7.13. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 7.14. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão calculados com a aplicação da seguinte fórmula:

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

Onde:

**EM** = Encargos moratórios;

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

**VP** = Valor da parcela a ser paga.

**I** = Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

**TX** = Percentual da taxa anual = 6%

- 7.14.1. A compensação financeira prevista na condição anterior será incluída na fatura a ser apresentada posteriormente.

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

## 8. CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. O CONTRATANTE, além das obrigações estabelecidas nos anexos do edital do Pregão Eletrônico nº 5/2023, deve:

8.1.1. Fazer cumprir fielmente as cláusulas do contrato;

8.1.2. Designar fiscal para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

8.1.3. Atestar a nota fiscal/fatura ou devolvê-la, em caso de desacordo ou por descumprimento ao pactuado, no prazo de **3 (três) dias úteis** após o seu recebimento e encaminhando para pagamento, desde que cumpridas todas as exigências pactuadas;

8.1.4. Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições e prazos estabelecidos no instrumento contratual, desde que cumpridas todas às exigências pactuadas;

8.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

8.1.6. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de empregado ou preposto da contratada que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício da função que lhe fora atribuída;

8.1.7. Notificar à CONTRATADA a ocorrência de serviços executados e/ou ausência destes que estiverem em desacordo com instrumento contratual;

8.1.8. Fiscalizar os documentos que comprovem a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, solicitando os originais quando julgar necessário;

8.1.9. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução do serviço;

8.1.10. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

## 9. CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA além das obrigações estabelecidas nos anexos do edital do Pregão Eletrônico nº 5/2023, deve:

9.1.1. Cumprir e garantir o pleno cumprimento do instrumento de contrato, praticando as melhores técnicas administrativas e operacionais de mercado;

9.1.2. Observar as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE, bem como fazer com que seus empregados os observem;

9.1.3. Prestar garantia em favor do CONTRATANTE no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados da assinatura do instrumento contratual, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, numa das modalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

9.1.3.1. A reposição do valor da garantia que vier a ser utilizado pelo CONTRATANTE deverá ocorrer no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data da ciência à CONTRATADA;

9.1.4. Manter sede, filial ou escritório próprio em Brasília - DF com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Administração, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão de seus funcionários.

9.1.5. Neste caso, a contratada deverá comprovar, **no prazo de 60 (sessenta) dias**, a contar do início da prestação dos serviços, o cumprimento desta obrigação;

- 9.1.6. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- 9.1.7. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem às dependências, móveis, utensílios ou equipamentos do CONTRATANTE, ou a terceiros;
- 9.1.8. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados ou prepostos alocados na execução dos serviços, ainda que verificados nas dependências do CONTRATANTE;
- 9.1.9. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas de seus funcionários, tais como: salários; seguros; benefícios; encargos sociais e previdenciários; assistência médica e quaisquer outros, em decorrência de sua condição de empregadora, ficando o CONTRATANTE isento de qualquer vínculo empregatício;
- 9.1.10. Manter seus empregados devidamente identificados por crachás, desde o primeiro dia de trabalho nas dependências do CONTRATANTE (será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o cuidado na apresentação pessoal de seus empregados, inclusive as despesas com o fornecimento e troca periódica de uniformes);
- 9.1.11. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, substituindo qualquer empregado no caso de falta, ausência legal ou férias, de maneira que não prejudique o andamento e a boa execução dos serviços;
- 9.1.12. Fornecer escala nominal de férias, licenças, ausências justificadas dos prestadores de serviço e os respectivos substitutos, bem como substituição de profissional;
- 9.1.13. Indicar/designar preposto ou empregado para manter entendimento e/ou receber comunicações, solicitações ou transmiti-las ao CONTRATANTE;
- 9.1.14. Atender, por meio de preposto designado, as solicitações do CONTRATANTE, prestando as informações referentes à prestação dos serviços, bem como as correções de eventuais irregularidades na execução do objeto contratado;
- 9.1.15. Providenciar a correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, no prazo de até **3 (três) dias úteis**, sob pena de aplicação de sanções;
- 9.1.16. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução;
- 9.1.17. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE;
- 9.1.18. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- 9.1.19. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse do CONTRATANTE, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação;
- 9.1.20. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços, sem consentimento, por escrito, do CONTRATANTE;
- 9.1.21. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;
- 9.1.22. Apresentar relatórios semanais para a Comissão Eleitoral Federal do Confea informando as conformidades e não conformidades encontradas nas atividades a serem realizadas para a execução do serviço de eleição via internet, de acordo com o cronograma a ser definido;

9.1.23. Apresentar relatório final descrevendo os fatos ocorridos durante todo o processo eleitoral, objetivando a lisura, transparência e confiabilidade do procedimento, desde seu planejamento até a apuração e homologação do resultado das eleições;

9.1.23.1. A apresentação deste relatório final será em data a ser pactuada entre as partes após o fim do processo eleitoral.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO SERVIÇO DE CALL CENTER DE SUPORTE DE SEGUNDO NÍVEL

10.1. A empresa CONTRATADA, para executar o sistema automatizado para o processo eleitoral, deverá prestar serviço complementar de auxílio aos eleitores, via telefone, e-mail e web chat.

10.2. A consulta via telefone deve ser do tipo 0800, ou seja, sem custo de ligação para o eleitor, inclusive para ligações originadas a partir de um telefone celular.

10.3. A empresa CONTRATADA deverá atender às demandas relativas à disponibilidade do serviço e demais orientações sobre o sistema eleitoral.

10.4. A empresa CONTRATADA deverá oferecer solução de *Chatbot* para o atendimento inicial com disponibilização das dúvidas mais frequentes e caso esta não seja solucionada pelo *bot*, deve ser direcionado ao atendente da empresa.

10.4.1. A árvore de *intents*, ou seja, as possibilidades e propósitos que o *Chatbot* pode apresentar ao eleitor, deve ser de conhecimento e homologada pelo Confea, de acordo com as características do processo eleitoral (prazos, regramentos e possibilidades);

10.4.2. O uso de *Chatbot* não exime a supervisão e disponibilização, mesmo que em menor número, de atendentes humanos, a serem acionados nos casos que desejarem prosseguir o atendimento ou casos que sejam omissos na “árvore de *intents*”;

10.4.3. O tempo de resposta do *Chatbot* também deve ser performático, mantendo a agradabilidade do seu atendimento;

10.4.4. A sessão de uso tem início com a interação do consumidor com o *Chatbot*. É uma interação corresponde à uma sessão e não à uma mensagem trocada com o atendente, logo, entende-se como “interação” de *Chatbot* a sessão na qual o cidadão percorreu do início ao fim o fluxo de atendimento do *Chatbot* (incluindo os gatilhos de encerramento, como por exemplo: tempo de inatividade da sessão; desvio para chat humano, etc).

10.5. O atendimento personalizado aos eleitores deverá ocorrer no período de **13 a 17 de novembro de 2023** da seguinte forma:

10.5.1. Das 8 às 18h, pelo horário de Brasília/DF, no período que antecede a eleição: 13 a 16 de novembro de 2023, com até 10 atendentes, conforme demanda do CONTRATANTE;

10.5.2. Das 8 às 19h, pelo horário de Brasília/DF, no dia da eleição: 17 de novembro de 2023, com até 20 atendentes, conforme demanda do CONTRATANTE;

10.5.3. Disponibilização de página de perguntas mais frequentes para o serviço de *call center* com roteiros de orientação para operações básicas de análise e configuração de navegadores, bem como outras orientações para saneamento de problemas mais comuns.

10.6. Será elaborado pela CONTRATADA um *script* sobre as principais dúvidas em relação ao processo eleitoral (perguntas e respostas).

10.7. Tempo máximo de espera por chamada: 5 (cinco) minutos, com mensagem programada para indicar a posição do usuário na fila e informando sobre a disponibilidade da FAQ para dúvidas mais comuns.

10.8. Perfil dos atendentes: perfil padrão de atendimento de *call center*, escolaridade nível médio, idioma português, ressaltando que o atendimento deverá ser feito com cordialidade e educação.

10.9. A contratação dos atendentes será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá seguir a legislação que rege a atividade.

10.10. A localização do serviço de atendimento será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo atender plenamente aos serviços exigidos.

10.11. A CONTRATADA deverá emitir e fornecer relatórios dos atendimentos, elencando os grupos de solicitações, números totais de atendimentos por canal, bem como seus tempos médios e totais de atendimentos e pelo *Chatbot*.

## 11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO SERVIÇO DE SMS (*SHORT MESSAGE SYSTEM*)**

11.1. Serviço de envio/recepção de mensagens curtas de texto - SMS (*Short Message System*) para terminais móveis (serviço móvel pessoal e serviço móvel empresarial), utilizando conexão direta e homologada para serviço de SMS Corporativo com as operadoras atuantes no Brasil, com *Short Code* - LA (*Large Account*), e enviada para os eleitores, previamente informados e sem custos para esses destinatários, que solicitarem o recebimento da senha por esta modalidade.

11.1.1. Tal necessidade é devido ao fato de ser um envio crítico, durante um curto período, e têm-se que prover meios para aumentar a eficácia dessas entregas.

11.1.2. Não serão aceitas soluções no formato *LONG CODE*, com remetente no formato: DDD + 8 ou 9 DÍGITOS - número de celular padrão; ou qualquer forma reconhecida mercadologicamente como solução "chipeira", nem soluções SS7 que utilizem *Broker Internacional*.

11.2. A solução de SMS deverá ser acessível:

11.2.1. Por meio de portal web, que permita a operação completa da solução, incluindo envio e recebimento de mensagens, bem como monitoramento, relatórios e análise das transmissões efetuadas;

11.2.2. Por meio de integração via API da solução de SMS a sistemas internos da CONTRATADA.

11.3. O serviço deverá possuir conexão direta com TODAS as operadoras de telefonia homologadas pela Anatel - comprovado via certificado/atestado/declaração - via interface exclusiva, para que seja maximizada a garantia de entrega e utilizando a melhor rota de envio para esse tipo de comunicação até o destinatário final.

11.4. O serviço deverá entregar as mensagens para usuários de todas as operadoras de telefonia móvel homologadas pela Anatel.

11.5. A arquitetura e infraestrutura do serviço deverão garantir alto desempenho para o disparo de grandes volumes de mensagens, inclusive para o período de votação, onde poderão ser enviadas milhares de mensagens.

11.6. Deverá ser disponibilizada, minimamente, API (*REST*, *WEBSERVICE*, *HTTP*) para integração com o Sistema Eleitoral, fornecendo ainda *login* e senha de acesso.

11.6.1. Deverá confirmar a importação de dados pela API utilizada e retornar informações de erro.

11.7. O Serviço deverá permitir, minimamente:

11.7.1. Envio de mensagens com confirmação de recebimento;

11.7.2. Deve-se entregar mensagens SMS para os celulares definidos pelo CONTRATANTE, inclusive para números que passaram por portabilidade;

11.7.3. Registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;

11.7.4. Estado da mensagem, de forma não taxativa e de acordo com o disponibilizado pelas operadoras: enviada, entregue no aparelho (para operadoras em que esta informação é disponível), agendada, expirada, cancelada, rejeitada, com detalhamento de erros e motivos de insucesso, ou outros estados que possam existir no ciclo de vida da mensagem e que as operadoras disponibilizarem;

11.7.5. Consulta e relatório do status de cada mensagem enviada e recebida;

11.7.6. Geração de relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens;

11.7.7. Geração de relatórios consolidados por períodos estipulados (mês e dia);

- 11.7.8. Geração do quantitativo de mensagens enviadas, para que seja efetuada a cobrança conforme composição de preços;
- 11.7.9. Possibilitar a personalização das mensagens individualmente, de forma que senhas únicas sejam enviadas a cada disparo (informação fornecida pelo Sistema Eleitoral);
- 11.7.10. Exportação de relatórios minimamente em um dos seguintes formatos: PDF, HTML, XLS ou CSV;
- 11.7.11. Fornecer interface *WEB* para a visualização dos relatórios e exportação dos mesmos;
- 11.7.12. Uma interface - *dashboard* - deverá ser disponibilizada minimamente para o Confea e para a empresa de Auditoria contratada para acompanhamento dos status dos envios.
- 11.8. As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionada pela empresa CONTRATADA no conteúdo da mensagem gerada pelo Sistema Eleitoral, contendo as formas de identificação da CONTRATADA e/ou da solução tecnológica utilizada.
- 11.9. Mediante demanda do CONTRATANTE, haverá disparo de campanha por e-mail e por SMS sobre a realização do processo eleitoral, sendo que o pagamento pelos referidos envios ocorrerá mediante comprovação em relatório da CONTRATADA, observadas as faixas definidas para o item.

## 12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO SERVIÇO DE E-MAIL**

- 12.1. Serviço de envio de e-mail do tipo transacional (SMTP transacional) para envio de senhas para acesso à ferramenta de votação.
- 12.2. A solução deverá ser acessível por:
  - 12.2.1. API SMTP padrão, minimamente, para integração com o Sistema Eleitoral.
- 12.3. A CONTRATADA deverá possuir equipe de especialistas que monitorem a entregabilidade das mensagens enviadas, intervindo nos casos apontados pelo CONTRATANTE ou apresentados nos relatórios, para solucionar os envios problemáticos.
- 12.4. Deverá prover mecanismos que elimine o *Spoofing* de domínios, *phishing*, e demais casos que impeça o recebimento da mensagem.
- 12.5. Permitir a personalização de domínios e links de envio.
- 12.6. Definição de no mínimo 1 (um) IP de uso exclusivo do CONTRATANTE, utilizado para o disparo das mensagens.
  - 12.6.1. A CONTRATADA ficará responsável por utilizar técnicas de melhoria da reputação, como *Warm-up* para o(s) IP(s) fornecido(s).
- 12.7. Criação e personalização de registros SPF e DKIM, para otimizar a entrega das mensagens.
- 12.8. Atender aos seguintes requisitos mínimos de segurança:
  - 12.8.1. Definição de níveis de acesso à ferramenta.
- 12.9. Permitir a geração de relatórios com, minimamente, as seguintes características:
  - 12.9.1. Geração do quantitativo de mensagens enviadas, para que seja efetuada a cobrança conforme composição de preços;
  - 12.9.2. Análise de envio e monitoramento em tempo real;
  - 12.9.3. Relatórios gerais e individuais de mensagens entregues, abertas, com cliques pelo receptor, taxa de rejeição, quantidade em spam e de mensagens bloqueadas;
  - 12.9.4. Relatório por tipo de dispositivo que acessou o sistema, localização geográfica e informações sociais quando disponíveis pelo usuário.
- 12.10. Permitir o monitoramento da reputação da solução ofertada.
- 12.11. Fornecer interface *WEB* para a visualização dos relatórios e exportação dos mesmos.

12.11.1. Uma interface - *dashboard* - deverá ser disponibilizada minimamente para o Confea e para as Empresas de Auditoria contratadas para acompanhamento dos status dos envios.

12.12. Fornecer as evidências dos envios de e-mails, constando no mínimo: data e hora, status do envio, nome e destinatário do e-mail, e endereço de envio.

12.13. As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionada pela empresa CONTRATADA, no conteúdo da mensagem gerada pelo Sistema Eleitoral, contendo a formas de identificação da CONTRATADA e/ou da solução tecnológica utilizada.

12.14. Mediante demanda do CONTRATANTE, haverá disparo de campanha por e-mail e por SMS sobre a realização do processo eleitoral, sendo que o pagamento pelos referidos envios ocorrerá mediante comprovação em relatório da CONTRATADA, observadas as faixas definidas para o item.

### 13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS**

13.1. Deverá a CONTRATADA observar que:

13.1.1. É expressamente proibida a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do Confea;

13.1.2. É expressamente proibida a contratação de colaborador pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE durante a vigência deste contrato; e

13.1.3. É expressamente proibida, sem a prévia anuência do CONTRATANTE, a transferência/subcontratação no todo ou em parte do objeto deste contrato.

13.2. A inadimplência da CONTRATADA não transferirá a responsabilidade pelo pagamento ao CONTRATANTE, tampouco onerará o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE.

### 14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO CONTROLE E GESTÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

14.1. A fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais será exercida por servidores devidamente designados pelo CONTRATANTE, por meio de Portaria específica, nas funções de Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante, em conformidade com o art. 29 da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

14.2. A equipe de fiscalização do CONTRATO, atuando nos termos dos artigos 31 a 38 da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, deverá acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do fornecimento/serviços, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando medidas necessárias à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados no curso do CONTRATO, e de tudo dará ciência diretamente à CONTRATADA, conforme artigo 67, parágrafos, da Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações.

14.2.1. A Equipe de fiscalização promoverá o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas dos trabalhos, em relatórios formais, nos quais deverão ser apontadas as conformidades e as não conformidades.

14.2.2. A fiscalização acima mencionada não exclui e nem reduz a responsabilidade da empresa CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade na execução dos serviços.

14.2.3. A fiscalização não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da empresa CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, sejam técnicos, subempreiteiros, dentre outros.

14.2.4. A fiscalização poderá paralisar e/ou solicitar o refazimento de qualquer serviço que não seja executado em conformidade com as normas que regulam a matéria.

14.2.5. A fiscalização poderá esclarecer ou requerer correções de incoerências, falhas e omissões eventualmente constatadas.

14.2.6. A fiscalização exercerá rigoroso controle sobre o cronograma de execução dos serviços, para evitar atraso no cumprimento dos trabalhos.

14.3. Para o caso de impedimento de qualquer dos servidores indicados para as funções de fiscalização, serão designados pelo CONTRATANTE servidores para atuar como substitutos.

14.4. Conforme previsto no artigo 31, inciso I, da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, cabe ao Gestor do Contrato a convocação para realização da reunião inicial, com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATADA e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

14.5. presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto;

14.5.1. entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso e do termo de ciência, conforme art. 18, inciso V, da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022; e

14.5.2. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do CONTRATO.

14.6. As faltas cometidas pela CONTRATADA deverão ser devidamente registradas no Processo de Execução pelo Gestor do Contrato, que deverá propor ao Ordenador de Despesas a aplicação das sanções que entender cabíveis para a regularização das faltas, nos termos do artigo 67, parágrafo 2.º e do artigo 87 da Lei n.º 8.666/1993.

14.7. Caberá à CONTRATADA o pronto atendimento às exigências inerentes ao objeto contratado, feitas pelo Gestor do Contrato ou por seu substituto.

14.8. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou à terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do CONTRATO, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento por parte do CONTRATANTE (art. 70 da Lei nº 8.666/93).

14.9. O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o serviço prestado em desacordo com o CONTRATO (art. 76 da Lei nº 8.666/93).

14.10. O pagamento será realizado conforme termos do item 29;

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

14.12. O fiscal do contrato deverá apresentar ao responsável ou preposto indicado pela CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

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

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

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

## 15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

15.1. Sempre que exigir-se, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.

15.2. O Gestor do Contrato e o Preposto responderão sobre todas as questões sobre o contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e



dentro da razoabilidade.

15.3. Caberá à CONTRATADA indicar formalmente o(s) e-mail(s) e telefone(s) de contato do(s) preposto(s) indicado(s), bem como o endereço de contato, quando da realização da reunião inicial.

15.3.1. Na mesma ocasião, a CONTRATANTE informará os contatos do Gestor e dos demais fiscais.

15.4. A Ordem de Serviço é o instrumento formal pelo qual o Confea encaminha a demanda de serviço para a CONTRATADA.

15.5. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização do CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

15.6. As Ordens de Serviço serão emitidas, acompanhadas, revisadas e recebidas (aceitas) pelo Confea.

15.7. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final da execução do serviço, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

15.8. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço e a assinar, juntamente com as assinaturas de solicitação do demandante e aprovação dos fiscais e do gestor do contrato.

15.9. As Ordens de Serviço serão recebidas pelo Confea tanto em caráter provisório como em definitivo.

15.10. Após a execução dos serviços previstos para a Ordem de Serviço, será emitido o Termo de Recebimento Provisório.

15.11. Os serviços entregues serão objeto de avaliação e aprovação pela equipe do Confea.

15.12. Será comunicada formalmente à CONTRATADA a não conformidade dos produtos.

15.13. O prazo para a correção das não conformidades é de cinco dias úteis após a comunicação.

15.14. O prazo para recebimento definitivo desses serviços será reiniciado após o recebimento dos produtos corrigidos e a emissão de novo Termo de Recebimento Provisório, quando então serão reavaliados quanto aos critérios de qualidade e de aceitação.

15.15. Após a realização das verificações e validações necessárias, e não havendo ajustes a realizar, o Confea emitirá o Termo de Recebimento Definitivo.

15.16. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

15.17. A Ordem de Serviço poderá ser replanejada a qualquer momento a critério do Confea, sendo registrada formalmente tal ação.

15.18. Para cada Ordem de Serviço executada, além do Relatório de Atividade Técnica Executada, deverão ser entregues pela CONTRATADA os artefatos/documentações que se fizerem necessários quando da abertura da Ordem de Serviço.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA GARANTIA DO CONTRATO

16.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia em favor do CONTRATANTE no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados da assinatura do instrumento contratual, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em uma das modalidades previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

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

16.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

16.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

16.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

16.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

16.3. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de **30 (trinta) dias úteis**, contados da data em que for notificada.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ficará impedida de licitar e contratar com o Confea e será descredenciada do Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

17.1.1. apresentar documentação falsa;

17.1.2. fraudar a execução do contrato;

17.1.3. comportar-se de modo inidôneo;

17.1.4. cometer fraude fiscal; ou

17.1.5. fizer declaração falsa.

17.2. Para os fins do **subitem 17.1.3**, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

17.3. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666/1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, nos casos de retardamento ou de inexecução do objeto, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos **subitens 17.4, 17.5 e 17.6** abaixo, com as seguintes penalidades:

17.3.1. advertência;

17.3.2. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Confea, por prazo não superior a dois anos;

17.3.3. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

17.3.4. impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

17.4. Em caso de inexecução parcial do objeto, a CONTRATADA fica sujeita à multa equivalente a 1% (um por cento) do valor unitário do bem em atraso, por dia, por unidade, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor empenhado.

17.4.1. Considera-se inexecução parcial o atraso injustificado no prazo de entrega (para bens) ou no início da execução contratual (para serviços) até o limite de 20 (vinte) dias.

17.5. Em caso de inexecução total do objeto, a CONTRATADA fica sujeita à multa de, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

17.5.1. Considera-se inexecução total o atraso injustificado no prazo de entrega (para bens) ou no início da execução contratual (para serviços) superior a 20 (vinte) dias.

17.6. O não-cumprimento de obrigação contratual acessória, a exemplo da garantia exigida no Item 17 (Garantia do contrato), sujeitará a Contratada à multa de até 10% (dez por cento) do valor

empenhado.

17.7. A falha na execução do contrato estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em qualquer das situações previstas na tabela 2 do **subitem 17.8**, a seguir.

17.8. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela nº 01	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA (%)
01	10%
02	5%
03	3%

Tabela nº 02			
ITEM	DETALHAMENTO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
A	Não reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, no prazo estipulado no Termo de Referência.	3	Por ocorrência
B	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	3	Por dia
C	Recusar a execução de serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado.	2	Por ocorrência
D	Manter funcionário na execução dos serviços demandados sem a qualificação especificada no Termo de Referência e seus anexos	2	Por empregado e por dia
E	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	2	Por ocorrência
F	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	2	Por ocorrência
G	Não manter as condições de habilitação originárias da contratação.	2	Por item e por ocorrência
H	Descumprir qualquer das obrigações contratuais previstas no Termo de Referência e seus anexos.	1	Por ocorrência
I	Não executar os serviços e/ou entregar os produtos conforme as especificações e as qualificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.	1	Por ocorrência e por dia

<b>J</b>	Não executar os serviços e/ou entregar os produtos conforme as especificações e as qualificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.	1	Por ocorrência e por dia
<b>K</b>	Não observar os prazos para execução dos serviços e/ou entrega de produtos.	1	Por ocorrência e por dia
<b>L</b>	Não fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e produtos necessários à completa execução do objeto.	1	Por item não fornecido
<b>M</b>	Não prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados.	1	Por ocorrência e por dia
<b>N</b>	Não apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à habilitação.	1	Por ocorrência e por dia

17.9. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.

17.9.1. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se houver.

17.9.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

17.9.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, aquela será encaminhada para inscrição em dívida ativa.

17.10. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/1993.

17.11. Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do CONTRATANTE, em relação a(s) penalidade(s) aplicada(s) a contratada ficará isenta desta(s).

17.12. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

17.13. Caberá ao Ordenador de Despesa, após o devido processo legal, garantido o contraditório e a ampla defesa, decidir pela aplicação da sanção administrativa cabível.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA RESCISÃO**

18.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.2. A rescisão do contrato poderá ser:

18.2.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração do Confea, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, notificando-se a CONTRATADA com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

18.2.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração do Confea.

18.2.3. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

18.2.4. No caso de a CONTRATADA perder as condições de habilitação técnica e qualificação econômica exigidas para a celebração deste contrato.

18.2.5. No caso de as sanções contratuais previstas serem insuficientes para reparação do dano causado pela CONTRATADA ao erário.

18.3. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

## 19. **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA RESILIÇÃO**

Fica estabelecida a possibilidade de resilição do Contrato por interesse do Confea, sem ônus para nenhuma das partes, devendo apenas a CONTRATADA ser comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

## 20. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

20.1. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

20.1.1. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos art. 7º e 11º da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

20.1.2. O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

20.1.3. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, essa será realizada mediante prévia aprovação do CONTRATANTE, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados no CONTRATO ORIGINAL e, em nenhuma hipótese, poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;

20.1.4. Os sistemas operacionais que servirão de base para o armazenamento dos dados pessoais coletados deverão seguir um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da tecnologia da informação e comunicação no Governo Federal;

20.1.5. Os dados obtidos em razão do CONTRATO ORIGINAL serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e de adequado controle de acesso e com transparente identificação do perfil dos usuários, tudo estabelecido como forma de garantir a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros; e

20.1.6. Encerrada a vigência do CONTRATO ORIGINAL ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pelo CONTRATANTE e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo CONTRATANTE, eliminará completamente os dados pessoais e todas as suas cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo se a CONTRATADA tiver que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese prevista na LGPD.

20.2. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta subcláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do CONTRATANTE, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e ao tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

20.3. O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio do CONTRATANTE implicará para a CONTRATADA e para os seus prepostos - devida e formalmente instruídos neste sentido - o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente Contrato e pelo prazo de até 10 (dez) anos contados de seu termo final.

20.4. A CONTRATADA cooperará com o CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção

de dados em vigor e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de Controle.

20.5. A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE quando receber uma solicitação de um titular de dados a respeito de seus dados pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos dados pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas do CONTRATANTE ou conforme exigido pela LGPD ou pelas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor.

20.6. O Encarregado da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado do CONTRATANTE no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique em violação ou risco de violação de dados pessoais, para que esse possa adotar as providências devidas.

20.7. A critério do Encarregado do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto do CONTRATO ORIGINAL, no tocante a dados pessoais.

20.8. Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste instrumento e de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA DA CONTRATADA

É parte integrante deste Contrato, independente de sua transcrição, a integralidade do **Processo nº 00.006754/2022-97**, vinculado aos termos do **Pregão Eletrônico nº 5/2023**, cuja realização decorre da autorização da autoridade superior deste Conselho, e a proposta da CONTRATADA.

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO AMPARO LEGAL

A lavratura do presente Contrato decorre da realização do **Pregão Eletrônico nº 5/2023** realizado com fundamento nas Leis nº 8.666, de 1993 e nº 10.520, de 2002.

## 23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DOS CASOS OMISSOS

Fica estabelecido que, caso venha a ocorrer algum fato não previsto neste contrato, no edital de **Pregão Eletrônico nº 5/2023** e seus anexos, os chamados casos omissos, estes serão resolvidos entre as partes, respeitado o objeto do contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial a Lei nº 8.666, de 1993, aplicando-lhe, quando for o caso, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos estabelecidos na legislação civil brasileira e às disposições do direito privado.

## 24. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, depois de lido, o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.



Documento assinado eletronicamente por **João de Carvalho Leite Neto, Chefe da Subprocuradoria Consultiva**, em 20/07/2023, às 16:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Fortunato dos Santos Venturoli, Usuário Externo**, em 21/07/2023, às 11:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joel Krüger, Presidente**, em 24/07/2023, às 13:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Rossi Swioklo, Usuário Externo**, em 25/07/2023, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.confea.org.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.confea.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0790095** e o código CRC **DDDEA084**.

---

Referência: Processo nº 00.004219/2023-82

SEI nº 0790095