



Edital

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024 - EDITAL REVISADO

PROCESSO Nº 202400031004905

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: Fornecimento de solução de comunicação Ominichanel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service - SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações e condições especificadas neste Edital e seus anexos.

ABERTURA: 21/10/2024 às 09h00min (Horário de Brasília)

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Pregão Eletrônico tem por finalidade a **contratação de empresa para fornecimento de solução de comunicação Ominichanel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service - SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações e condições especificadas neste Edital e seus anexos.**

1.2. Do Lote:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QTDE MENSAL	QTDE ANUAL	VALOR UNITARIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Implantação da solução de comunicação Ominichanel	Und	01	01
02	Disponibilização do WhatsApp Business API	Mensal	01	12
03	Sessão iniciada pela contratante	Und	22.000	264.000
04	Sessão iniciada pelo cliente	Und	11.000	132.000
05	Serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel	Mensal	01	12
06	Treinamento da solução de comunicação Ominichanel	Und	01	01
	TOTAL				

1.3. O detalhamento do objeto está descrito no item 4 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO LOCAL, DATA E HORÁRIO

2.1. Data de publicação da licitação, a partir do qual as propostas poderão ser recebidas: **04/10/2024 a partir das 09:00.**

2.2. Endereço eletrônico da licitação: <https://sislog.go.gov.br/>.

2.3. Data e horário de início da sessão pública: **21/10/2024 - 09:00** (horário de Brasília)

2.4. Data e horário de início da fase de lances: **21/10/2024 - 09:00** (horário de Brasília)

2.5. Modo de disputa: **Aberto.**

2.6. Valor total estimado da contratação é **SIGILOSO** pautado no que dispõe o artigo 34 da Lei Federal nº 13.303/2016 e artigo 31 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB, e será divulgado após a finalização da etapa de lances.

2.7. Critério de Julgamento: Menor Preço por Lote, conforme tabela constante no item 1.2.

2.8. A licitação não será adjudicada com superior ao estimado.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que estejam previamente CADASTRADAS no Sistema de Cadastro Unificado Estadual de Fornecedores, CADFOR - no Sistema de Logística de Goiás SISLOG (<https://sislog.go.gov.br/>), com o status de "cadastro provisório" ou "cadastro homologado", nos termos do Decreto Estadual nº 7.425 de 16 de Agosto de 2011.

3.2. O acesso ao sistema ocorrerá pelo uso de chave de identificação e de senha pessoal intransferível.

3.2.1. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema SISLOG e mantê-lo atualizado junto ao órgão responsável pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

Microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas

3.5. Nos itens/lotes destinados à participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, a fruição do benefício fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006.

Vedação de participação

3.7. Não poderão disputar desta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404 de 15 de Dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.8. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.7.9. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante.

3.8. O impedimento de que trata o item 3.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.2 e 3.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.9.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.9.2. O disposto nos itens 3.7.2 e 3.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.10. A vedação de que trata o item 3.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

CLÁUSULA QUARTA - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado no item 2.7 deste Edital, no período compreendido entre a data de publicação da licitação

(item 2.2) até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública prevista no item 2.4 deste edital.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas neste Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo;

4.3.2. cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital e seus anexos;

4.3.3. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

4.3.4. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º, ambos da Constituição Federal;

4.3.5. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

4.3.6. não possui fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública ou vedação de participação nesta licitação; e

4.3.7. se responsabiliza pelas transações que efetuar no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados por representante, e excluindo a responsabilidade do provedor do sistema, órgão ou entidade promotor da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

Microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas

4.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

4.5.1. O licitante que declarar que NÃO se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, em campo próprio no sistema, não poderá ofertar proposta no item/lote destinado à participação “exclusiva de ME/EPP”.

4.5.2. O licitante que declarar que NÃO se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, em campo próprio no sistema, não terá direito ao critério de desempate previsto no art. 44 da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, no item/lote destinado à “ampla participação”, mesmo que seja microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada.

4.6. Será realizada consulta ao Portal da Transparência estadual e ao sistema SIOFI a fim de que verifique se o somatório dos valores das ordens de pagamento recebidas por licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que tenha usufruído do tratamento diferenciado previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06, ultrapassem, no exercício anterior, os limites previstos no artigo 3º, incisos I II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, ou o limite proporcional de que trata o artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma, em caso de início de atividade no exercício considerado, sendo que a consulta também deverá abranger o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ela recebidas, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o artigo 3º, §§ 9º-A e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.5 deste edital sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 13.303/2016 e no RILCC da AGEHAB e neste Edital.

4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir sua proposta ou documentos complementares, ou modificar sua declaração de enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, a partir da data de publicação da licitação até o dia e horário de início da sessão pública, no dia **21/10/2024 às 09:00**, conforme item 2.3 deste edital.

4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.10. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.11. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. informar o valor unitário do item, se tratar-se de licitação por item; ou valor total do lote, se tratar-se de licitação por lote, conforme informado no item 2.7 deste Edital;

5.1.2. anexar documento formal da proposta, em arquivo no formato PDF.

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para a contratação.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.6.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 dias, a contar da data de sua apresentação.

5.6.2. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 2.7 deste edital.

CLÁUSULA SEXTA - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, no dia **21/10/2024 - 09:00** (horário de Brasília).

6.1.1. Após o horário de início da sessão pública, os licitantes não poderão inserir, retirar ou substituir a proposta ou os documentos complementares, anteriormente inseridos no sistema.

6.1.2. A verificação da conformidade da proposta e eventual desclassificação será feita exclusivamente na fase de julgamento, em relação à proposta mais bem classificada.

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

6.2. A etapa competitiva de lances será iniciada a partir do dia **21/10/2024 às 09:00** (horário de Brasília).

6.3. Iniciada a etapa competitiva de lances, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.3.1. Não será admitida a desistência de lance registrado no sistema.

6.3.2. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou com maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, de acordo com o critério de julgamento da licitação informado no item 2.7 deste Edital.

6.3.3. O sistema eletrônico não registrará os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pelo mesmo licitante, ou que estejam fora do intervalo mínimo fixado no item 6.8 deste Edital.

6.4. O lance será oferecido mediante o preenchimento em campo próprio no sistema eletrônico, dos seguintes valores: valor unitário do item, se tratar-se de licitação por item; ou valor total do lote, se tratar-se de licitação por lote, conforme informado no item 2.7 deste Edital.

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

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

6.7. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de acordo com o valor de diferença mínimo informado no respectivo item ou lote conforme item 2.7 deste Edital.

6.9. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.9.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e retomada nos termos do item 6.16 deste Edital.

6.10. O modo de disputa adotado nesta licitação será o modo "Aberto" regulamentado por meio do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023 e ocorrerá conforme o procedimento descrito nos itens abaixo.

Modo de disputa aberto:

6.11. Caso seja adotado o modo de disputa "aberto" para o envio de lances nesta licitação, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. A etapa competitiva de lances da sessão pública será iniciada no dia **21/10/2024 - 09:00** (horário de Brasília), e terá a duração de 10 (dez) minutos e, findo esse prazo, será iniciado o modo de fechamento com a prorrogação automática.

6.11.2. O fechamento com a prorrogação automática de envio de lances ocorrerá mediante o aviso pelo sistema e, se houver lances enviados, inclusive intermediários, nos últimos 2 (dois) minutos do período de que trata o subitem 6.11.1, quando o sistema prorrogará automaticamente a fase de lances por mais 2 (dois) minutos, sucessivamente, sempre que houver novos lances.

6.11.3. Na hipótese de não haver novos lances no período de 2 (dois) minutos da prorrogação automática, a etapa competitiva de lances será encerrada automaticamente.

6.11.4. Caso a disputa envolva mais de um item ou lote, a depender do critério informado no item 2.7 deste Edital, o sistema eletrônico irá observar o decurso de tempo de 10 para o início do encerramento entre eles, a partir do início do modo de fechamento automático do primeiro item ou lote.

Empate fictício:

6.12. Encerrada a etapa de lances, em caso de participação de licitante que se declare na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema averiguará se houve empate nos termos do art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006,

regulamentada pela Lei Complementar Estadual nº 117 de 05 de Outubro de 2015, em relação a item ou lote não exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

6.12.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.12.2. A melhor classificada, nos termos do subitem anterior, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.12.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem 6.12.2.

6.12.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.13. Concluída a etapa competitiva, o sistema ordenará e divulgará os lances, sem a identificação dos fornecedores, da seguinte forma:

- a) ordem crescente, quando for adotado o critério de julgamento por menor preço; ou
- b) ordem decrescente, quando for adotado o critério de julgamento por maior desconto.

Reinício da disputa aberta:

6.14. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de 5% (cinco por cento) ou mais, o pregoeiro poderá admitir o reinício da disputa aberta para a definição das demais colocações.

6.14.1. Após o reinício previsto no item acima, os licitantes serão convocados para apresentar novos lances intermediários.

6.14.2. Igualmente, nos casos de desclassificação da proposta e de inabilitação, o pregoeiro poderá admitir o reinício da disputa aberta entre os demais colocados, que poderão ofertar novos lances.

Empate Real:

6.15. Se houver empate entre propostas em primeiro lugar, mesmo após a fase de lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

6.15.1. Os licitantes empatados serão convocados para a disputa final prevista no inciso I do art. 60 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, e poderão apresentar nova proposta, em disputa de forma fechada, no prazo de até 5 (cinco) minutos, em campo próprio no sistema.

6.15.2. Caso a situação de empate persista, após a aplicação do que está disposto acima, os demais critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021 serão aplicados durante o julgamento de conformidade das propostas dos licitantes empatados, em que os critérios de desempate serão utilizados, na ordem:

6.15.2.1. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações;

6.15.2.2. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.15.2.3. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.15.3. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.15.3.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.15.3.2. empresas brasileiras;

6.15.3.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.15.3.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

Suspensão da sessão pública

6.16. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública por prazo indeterminado, o seu reinício irá ocorrer mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

6.16.1. Caso a suspensão da sessão pública tenha o seu reinício programado e comunicado na própria sessão, será desnecessária a observância do intervalo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa competitiva de lances, o Pregoeiro irá liberar a primeira colocada para julgamento, sendo disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta do(s) licitante(s) melhor(es) classificado(s), após a fase de envio de lances, e convocado(s) para julgamento de propostas.

7.1.1. A verificação da conformidade das propostas poderá ser feita exclusivamente em relação à proposta mais bem classificada, assim consideradas, inclusive, as propostas que permanecerem empatadas na hipótese prevista no item 6.15.2 deste Edital.

7.2. Liberado o primeiro colocado para julgamento, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 38 da Lei nº 13.303/2016, art. 3º a 5º do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023, e no item 3.7 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.2.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>); e

7.2.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>).

7.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.4.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.4.2. O licitante será convocado para manifestação prévia a uma eventual desclassificação.

7.4.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.7 e 4.5 deste Edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, 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 neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos artigos 34 a 42 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023.

7.7. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita da equipe de apoio da contratação, do setor requisitante ou da área supridora especializada no objeto, que assume responsabilidade técnica sobre as informações prestadas.

Da Negociação

7.8. Realizado o julgamento da proposta e aplicados os critérios de desempate, inclusive na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas à administração com o primeiro colocado, para:

a) reduzir o preço ofertado ou aumentar o desconto, a depender do critério de julgamento adotado;

b) diminuir o prazo de execução do contrato, nos casos de contrato por escopo;

c) melhorar a qualidade do objeto ofertado, desde que mantenha as características mínimas definidas no Termo de Referência.

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

7.8.2. A negociação poderá ser realizada com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta não se mostrar vantajosa.

7.8.3. Em caso de propostas intermediárias empatadas, serão utilizados critérios de desempate definidos no item 6.15 deste Edital.

7.8.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes, e registrado na ata da sessão eletrônica da licitação.

Amostra ou Prova de Conceito

7.9. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra ou prova de conceito, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.9.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.9.2. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.9.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega ou na prova de conceito, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.9.4. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) ou prova de conceito realizada pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

Desclassificação

7.10. Será desclassificada a proposta que:

7.10.1. contiver vícios insanáveis;

7.10.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.10.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

7.10.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.10.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

Inexequibilidade

7.11. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração. Nesse caso, a inexequibilidade só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.11.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.11.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.12. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.12.1. nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.12.2. no regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

7.12.3. no caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução;

7.12.4. será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

7.13. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.14. Caso esta licitação tenha disputa por lote, conforme informado no item 2.7 deste edital, o licitante detentor da melhor oferta deverá informar os valores unitários de todos os itens que compõem o lote para o qual foi vencedor, com base no percentual de redução dos preços alcançado após a fase de lances e negociação, no prazo de envio da proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada informado no item 8.1 deste Edital.

7.15. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação desta, no prazo de envio da proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada informado no item 8.1 deste Edital.

7.15.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.16. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

7.16.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

7.16.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.17. O Pregoeiro verificará a documentação de habilitação do licitante provisoriamente vencedor, conforme disposições da Seção 8 deste Edital de licitação.

7.17.1. O julgamento da habilitação ocorrerá em data e horários fixados com antecedência, respeitado o disposto no item 6.16 deste Edital

CLÁUSULA OITAVA - DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. A habilitação das licitantes poderá ser verificada por meio do CADFOR (habilitação parcial) e dos documentos de habilitação especificados neste Edital.

8.2. Encerrada a fase de julgamento da proposta, o pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no **prazo de 2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, bem como os **documentos de habilitação**.

8.3. A Licitante regularmente cadastrada no Núcleo de Suprimentos, Logística e Frotas da Secretaria de Estado da Administração de Goiás - NUSLF/SEAD-GO, que apresentar o CRC – Certificado de Registro Cadastral, devidamente atualizado, fica desobrigada de apresentar os documentos relativos à habilitação jurídica (item 8.3.1), regularidade fiscal e trabalhista (item 8.3.2) e qualificação econômico-financeira (item 8.3.3), desde que os referidos documentos integrantes do Certificado estejam atualizados e em vigência, sendo assegurado o direito de apresentar a documentação que estiver vencida no CRC, no prazo estabelecido no item anterior.

8.3.1. **Habilitação Jurídica:** a habilitação jurídica será comprovada mediante a apresentação de, conforme o caso:

a) Cédula de Identidade, no caso de pessoa física.

b) Registro comercial, no caso de empresa individual.

c) Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado da ata de eleição de seus administradores.

d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

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

8.3.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista: a regularidade fiscal e trabalhista será comprovada mediante a apresentação de:

a) Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas -CNPJ do Ministério da Fazenda.

b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.

c) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e Seguridade Social, por meio de Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e Contribuições Social, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (www.receita.fazenda.gov.br).

d) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, por meio de Certidão Negativa de Débito em Dívida Ativa expedida pela Secretaria de Estado da Economia ou equivalente da Unidade da Federação onde a Licitante tem sua sede.

e) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública do Estado de Goiás, por meio de Certidão de Débito Inscrito em Dívida Ativa – Negativa, expedida pela Secretaria de Estado da Economia.

f) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal (Tributos Mobiliários), por meio de Certidão expedida pela Secretaria de Finanças do Município ou equivalente onde a Licitante tem sua sede;

g) Prova de regularidade relativo ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, por meio do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal – CEF.

h) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440/2011. (A obtenção da certidão, eletrônica e gratuita, encontra-se disponível em todos os portais da Justiça do Trabalho na rede mundial de computadores – Tribunal Superior do Trabalho, Conselho Superior da Justiça do Trabalho e Tribunais Regionais do Trabalho, e terá a validade de 180 (cento e oitenta dias), contados da data de sua expedição).

8.3.2.1. Caso a participação no certame seja da matriz, com possibilidade de que a execução do objeto licitado seja por filial, ou vice-versa, a prova da regularidade fiscal e trabalhista deverá ser de ambas.

8.3.2.2. Será admitida a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista mediante a apresentação de certidão positiva com efeitos negativos, nos termos da Lei.

8.3.3. Qualificação Econômico – Financeira: a qualificação econômico - financeira será comprovada mediante a apresentação de:

a) Certidão negativa de falência e recuperação judicial, expedida pelo distribuidor judicial, da Comarca da sede da empresa, onde consta o prazo de validade e não havendo explicitação do prazo de validade, somente será aceita com data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias.

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. No caso de sociedade anônima: observadas as exceções legais, apresentar as publicações na Imprensa Oficial do balanço e demonstrações contábeis e da ata de aprovação devidamente arquivada na Junta Comercial. A comprovação da boa situação financeira da empresa será feita de forma objetiva, através de cálculo de um dos seguintes índices contábeis, abaixo relacionados:

b.1) LC = Índice de Liquidez Corrente, com valor igual ou superior a 1,00;

b.2) LG = Índice de Liquidez Geral, com valor igual ou superior a 1,00;

b.3) SG = Índice de Solvência Geral, com valor igual ou superior a 1,00;

Fórmulas de Cálculo:

LC = (AC / PC)

LG = (AC + RL) / (PC + EL)

SG = AT / (PC + EL)

onde:

AC = ativo circulante;

RL = realizável a longo prazo;

PC = passivo circulante;

PNC = passivo não circulante

EL = exigível a longo prazo;

AT = ativo total

c) Se a licitante apresentar resultado menor que 1,00 (um vírgula zero) em qualquer dos índices relativos à situação financeira (ILG ou ILC), deverá comprovar que possui patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação do presente certame.

8.3.4. **Qualificação técnica:** a qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação de:

a) Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.

a.1) No caso de Atestado de Capacidade Técnica emitidos por Pessoa Jurídica de Direito Privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas e / ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

a.2) O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar as mesmas características do objeto do Termo de Referência.

a.3) A Licitante deve apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, mediante venda, no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de cada item do Termo de Referência, bem com apresentar que a LICITANTE realizou o serviço automação de campanhas com a criação / cadastro de fluxo de atendimento autônomos.

a.4) O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.

8.3.5. DAS DECLARAÇÕES

a) A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO - (Anexo III)** de Enquadramento na Lei Complementar nº 123/06 e Decreto Estadual Nº 7.466/2011.

b) A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO – (Anexo IV)** expressa da licitante da inexistência de fato superveniente impeditivo à habilitação.

c) A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO – (Anexo V)** do licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 14 (quatorze) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal de 1988 **(Lei nº 9.854/99)**.

d) A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO – (Anexo VI)** de penalidades.

e) A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO – (Anexo VII)** de não vínculo com a Administração Pública.

f) A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO – (Anexo VIII)** de que não se enquadra em nenhum dos requisitos do art. 38 da Lei nº 13.303/2016.

g) A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO – (Anexo IX)** de inexistência de sócios comuns, endereços coincidentes e/ou indícios de parentescos.

8.4. Os documentos extraídos via INTERNET terão seus dados conferidos pela Equipe de Apoio perante o site correspondente.

8.5. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

8.6. Em cumprimento ao § 1º do artigo 43º da Lei Complementar nº 123/2006, alterado pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014 e Lei Complementar nº 155, de 27 de outubro de 2016, havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal** das **microempresas e empresas de pequeno porte**, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis** para a regularização da documentação, contados do momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração.

8.6.1. O tratamento favorecido somente será concedido se as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem no certame toda a documentação fiscal exigida, mesmo que esta contenha alguma restrição. A não regularização da documentação no prazo aqui previsto implicará a decadência do direito de contratação, sem prejuízo das sanções previstas em Lei.

8.7. As certidões que não possuírem prazo de validade, somente serão aceitas com data de emissão não superior a **60 (sessenta) dias** contados da data de abertura do Pregão.

8.8. O Pregoeiro poderá realizar diligência, ou solicitar original, para sanar qualquer dúvida quanto ao conteúdo da documentação apresentada.

Consórcio de empresas

8.9. Nesta licitação, não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

8.9.1. Caso a subcláusula 8.9 informe a permissão de participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

Das diligências

8.10. No caso de necessidade de realização de diligências, com vistas ao saneamento da proposta ou habilitação, o pregoeiro poderá conceder ao licitante o prazo de 2 (duas) horas para envio de documentação complementar.

8.10.1. É admitida a prorrogação do prazo de que trata o item acima, limitado ao prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, nas seguintes situações: por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo pregoeiro; ou de ofício, a critério do pregoeiro ou comissão de contratação, quando o substituir, constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos para a verificação de conformidade.

8.10.2. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, deverão ser observados os prazos do item 6.16 deste Edital.

Da desclassificação

8.11. Quando o licitante primeiro colocado for desclassificado em razão da desconformidade de sua proposta, mesmo após a negociação, ou por sua inabilitação, o pregoeiro admitirá o reinício da disputa aberta entre os demais colocados, na forma do item 6.11 deste Edital, conforme previsto nos arts. 30, 40 e 48 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023.

8.11.1. Alternativamente à realização do procedimento indicado no item acima, o pregoeiro poderá liberar para julgamento o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação estabelecida, com a utilização dos critérios de desempate, quando for o caso. E assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, observará o disposto no art. 49 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023.

9.2. Qualquer licitante poderá manifestar a intenção de recorrer, no prazo de 10 (dez) minutos e em campo próprio do sistema, de forma imediata após o julgamento da habilitação, sob pena de preclusão.

9.3. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação.

9.4. A interposição de recurso referente à anulação ou revogação da licitação observará o disposto no art. 55 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.4.1. Os demais licitantes ficarão intimados para, caso queiram, apresentar suas contrarrazões, em 3 (três) dias úteis, a partir da data final do prazo do recorrente, pela mesma forma de apresentação do recurso, assegurada a vista dos documentos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.5. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.5.1. Em caso de licitação com mais de um item ou lote, o efeito suspensivo do recurso sobre um deles não afetará o prosseguimento do certame em relação aos demais.

9.6. As razões e contrarrazões dos recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.7. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.8. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.10. Encerradas as fases do julgamento, da habilitação e recursos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que observará o disposto no art. 76 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO, REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

10.1. Declarado o licitante vencedor e esgotadas as vias recursais, caberá à autoridade superior, adjudicar o objeto da licitação e proceder à homologação do certame.

10.1.1. Identificada eventual falha no processo, caberá à autoridade superior:

a) Determinar o retorno dos autos para o possível saneamento de irregularidades;

b) Anular o processo, no todo ou em parte, por vício de ilegalidade, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado;

10.1.2. A autoridade competente poderá revogar o processo em decorrência de fato superveniente à instauração, que constitui óbice manifesto e incontornável à continuidade do processo, devidamente justificado;

10.1.3. Não comparecendo nenhum interessado na licitação, o processo será declarado deserto;

10.1.4. A licitação será declarada fracassada na hipótese de todos os licitantes terem sido desclassificados ou inabilitados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

Convocação para assinatura do contrato

11.1. Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo contratual ou a ata de registro de preços ou aceitar o instrumento equivalente, no prazo de 10 dias, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Seção 12 deste edital, nos termos do RILCC da AGEHAB.

11.2. Como condição para assinatura do contrato, será exigida:

a. A comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital de licitação, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a toda a vigência do contrato ou do instrumento equivalente.

b. A inexistência de registro no CADIN ESTADUAL, nos termos do Decreto Estadual nº 9.142, de 2018, que regulamenta o Cadastro Informativo dos Créditos não quitados de órgãos e Entidades Estaduais (CADIN ESTADUAL), instituído pela Lei nº 19.754, de 2017.

11.3. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, ou se não comprovar as condições de assinatura do contrato consignadas neste edital de licitação, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, descrita no item 12.1.3 deste Edital, e o sujeitará, além da penalidade prevista, à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 53 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023.

11.3.1. O disposto no item 11.3 deste edital não se aplica ao Adjudicatário convocado para assinatura do contrato que após o prazo de validade de sua proposta, que será de 60 dias, recusar-se a assinar o contrato ou retirar o instrumento contratual equivalente ou prorrogar o prazo de validade de sua proposta.

Convocação de licitante remanescente

11.4. Na hipótese de o adjudicatário da licitação não comprovar as condições de assinatura do contrato consignadas neste edital de licitação, recusar-se a assinar o contrato ou não aceitar o instrumento equivalente, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste edital.

11.4.1. No caso da convocação de licitante remanescente, o próximo classificado será liberado para julgamento, com a subsequente verificação da conformidade de sua proposta, do atendimento dos requisitos de habilitação e dos eventuais documentos complementares e, após será realizada a negociação para que a contratação seja celebrada nas mesmas condições do licitante inicialmente vencedor.

11.4.2. Caso nenhum dos licitantes aceite a contratação nas condições propostas pelo licitante inicialmente vencedor, observados o orçamento estimado e a sua eventual atualização no caso de ter decorrido o interregno mínimo de 12 meses, a administração poderá:

- a. Convocar os licitantes remanescentes à negociação, na ordem de classificação, para a obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do vencedor; e
- b. Adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, quando for frustrada a negociação de melhor condição.

Condições de Entrega do Objeto, de Pagamento e Reajuste e Vigência do Contrato

11.5. A entrega e recebimento do objeto contratado deverá ser realizada em conformidade com o disposto no item 6 do Termo de Referência.

11.6. O pagamento pelo objeto contratado será realizado em conformidade com o disposto no item 11 do Termo de Referência.

11.7. Os preços contratados decorrentes desta licitação serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data de início da sessão eletrônica da licitação.

11.7.1. Após o interregno de um ano, o contrato poderá ser reajustado em conformidade com o disposto no item 12 do Termo de Referência.

11.8. A contratação decorrente da presente licitação será formalizada por meio de Termo de Contrato, de acordo com a minuta constante no **ANEXO X** deste Edital, cujo prazo de vigência será de **12 meses**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o Edital de licitação por irregularidades ou solicitar esclarecimentos sobre os seus termos, e o pedido deve ocorrer em até 3 (três) dias úteis, antes da data fixada para a abertura da sessão pública, em campo próprio do sistema eletrônico.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado no sistema eletrônico no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.2.1. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e as impugnações vincularão os participantes e a administração.

12.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

12.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12.5. As modificações no edital de licitação implicarão nova divulgação, na mesma forma e respeitados os mesmos prazos dos atos e dos procedimentos originais, exceto se a alteração não comprometer a formulação das propostas e os requisitos da habilitação, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

13.1. As obrigações da Contratada estão dispostas no item 9 do Termo de Referência;

13.2. As obrigações da Contratante estão dispostas no item 8 do Termo de Referência;

13.3. A Contratada deverá apresentar garantia da execução de acordo com o disposto no item 13 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS RECURSOS FINANCEIROS

14.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de Recursos do Tesouro Estadual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVA

15.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no art. 175 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC da AGEHAB), dentre outras previstas em lei, a CONTRATADA que:

- I. Não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;
- II. Apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela AGEHAB;
- III. Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;
- IV. Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- V. Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
- VI. Incorrer em inexecução contratual;
- VII. Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos.

15.2. As práticas acima exemplificadas, além de acarretarem responsabilização administrativa e judicial da pessoa jurídica, implicarão na responsabilidade individual dos dirigentes das empresas contratadas e dos administradores/gestores, enquanto autores, coautores ou partícipes do ato ilícito, nos termos da Lei nº 12.846/2013..

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO

16.1. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis, conforme estabelecido nos arts. 169 a 172 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB.

16.2. Constituem motivos para rescisão do contrato:

- I. O descumprimento de obrigações contratuais;
- II. A alteração da pessoa do contratado, mediante:
 - a) a subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da AGEHAB.
 - b) a fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da AGEHAB.
- III. O desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;
- IV. O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- V. A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- VI. A decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;
- VII. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada, desde que prejudique a execução do contrato;
- VIII. Razões de interesse da AGEHAB, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- IX. O atraso nos pagamentos devidos pela AGEHAB decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- X. A não liberação, por parte da AGEHAB, de área, local ou objeto para execução do serviço, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- XI. A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- XII. A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- XIII. O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença.
- XIV. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a perda das condições de habilitação da contratada, poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato.
- XV. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pelo contratado, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, ensejará a aplicação das sanções cabíveis, podendo culminar com a rescisão contratual.

16.3. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

16.4. A RESCISÃO DO CONTRATO PODERÁ SER:

I. Por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;

II. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a AGEHAB;

III. Judicial, nos termos da legislação.

16.5. A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I do item 16.4, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

16.6. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 16.5 será de 90 (noventa) dias.

16.7. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso do contratado terá este ainda direito a:

I. Devolução da garantia;

II. Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

III. Pagamento do custo da desmobilização.

16.8. A rescisão por ato unilateral da AGEHAB acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato:

I. Assunção imediata do objeto contratado, pela AGEHAB, no estado e local em que se encontrar;

II. Execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela AGEHAB;

III. Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à AGEHAB.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 e seus parágrafos da Lei Federal nº 13.303/16, e pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC/AGEHAB) a saber:

17.1.1. O contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

17.1.2. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item 17.1.1, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

17.1.3. Se no contrato não houverem sido contemplados preços unitários para os serviços, esses serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no item 17.1.1.

17.1.4. No caso de supressão de serviços, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser pagos pela empresa pública ou sociedade de economia mista pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

17.1.5. A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

17.1.6. Em havendo alteração do contrato que aumente os encargos do contratado, a empresa pública ou a sociedade de economia mista deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

16.1.7. A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensada a celebração de aditamento.

17.1.8. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da contratada.

17.2. Em consonância com o artigo 81, da Lei Federal nº 13.303/16, o contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, por acordo das partes:

17.2.1. Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

17.2.2. Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta Lei;

17.2.3. Quando conveniente a substituição da garantia de execução;

17.2.4. Quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

17.2.5. Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação da execução do serviço;

17.2.6. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para ajusta remuneração do serviço, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da

execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

17.3. De comum acordo, as partes poderão suspender a execução do objeto deste contrato, quando, justificadamente, por motivo imperioso e extraordinário, se fizer necessário.

17.4. A suspensão será formalizada através de Termo Aditivo, onde será definida a expectativa de prazo do reinício da execução, bem como dos correspondentes pagamentos, devendo, quando aplicável, ser firmado novo Cronograma de Execução.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

18.1. Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

18.2. A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

18.3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

18.4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

18.5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

18.6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (incluso o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

18.7. A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

18.8. As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

19.1. As partes 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, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

19.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

19.3. A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que coletar e tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

19.4. A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que colem e tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.

19.5. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação da AGEHAB, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção e gestão.

19.6. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

19.7. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso ou obtido, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou a AGEHAB está exposto.

19.8. A critério da AGEHAB, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto, conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

19.9. A CONTRATADA deverá manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.

19.10. A CONTRATADA deverá permitir a realização de auditorias da AGEHAB e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.

19.11. A CONTRATADA deverá apresentar a AGEHAB, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto

contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.

19.12. A CONTRATADA se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que deve estar disponível em caráter permanente para exibição à AGEHAB, mediante solicitação.

19.13. A CONTRATADA deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos de funcionário desligado que atue nas atividades inerentes à execução do presente Contrato.

19.14. A CONTRATADA não poderá disponibilizar ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização por escrito do titular, informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

19.15. Caso autorizada transmissão de dados pela CONTRATADA a terceiros, as informações fornecidas/compartilhadas devem se limitar ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual.

19.16. A CONTRATADA deverá adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados.

19.17. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e de imediato a AGEHAB a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

19.18. A comunicação acima mencionada não eximirá a CONTRATADA das obrigações, e / ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e / ou base de dados.

19.19. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade e ressarcimento por todo e qualquer dano e / ou prejuízo sofrido incluindo sanções aplicadas pela autoridade nacional decorrentes de tratamento inadequado dos dados pessoais coletados e compartilhados com e pela AGEHAB para as finalidades pretendidas neste contrato.

19.20. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados com e pela AGEHAB.

19.20.1. Eventuais responsabilidades serão apuradas de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA CONFIDENCIABILIDADE E DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DOS DADOS

20.1. Considerando que, a inovação e a transformação digital são meios de aumentar a eficiência da administração pública na disponibilização do acesso aos serviços do AGEHAB, visando a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação da Agência com a sociedade, de modo a restarem caracterizadas as hipóteses previstas nos incisos I e III, do artigo 7º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e os incisos IX, XVII e XXIII do o artigo 3º, da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.

20.2. As PARTES declaram, concordam e garantem que toda e qualquer atividade de tratamento de dados deve atender às finalidades do CONTRATO e seus eventuais ADITIVOS e devem ser realizadas em conformidade com a legislação aplicável, sobretudo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

20.3. As PARTES declaram estar cientes que o compartilhamento de dados para cumprimento da implementação da prestação digital e a promoção do uso de dados devem ser preferencialmente anonimizados. Na impossibilidade do cumprimento do método de preservação dos dados pessoais, levando a identificação do titular dos dados, este é resguardado nos termos do inciso I, do artigo 7º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, mediante o fornecimento de consentimento pelo titular, obtido através dos canais corporativos do Crea-SP.

20.4. As PARTES declaram e concordam que, nos termos do que estabelece a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, na presente contratação o CONTRATANTE atua na condição de CONTROLADOR e o CONTRATADA, realizará suas atividades na condição de OPERADOR e que, para todo e qualquer tratamento de dados pessoais vinculado a este CONTRATO, o OPERADOR deverá atuar de acordo com as orientações do CONTROLADOR, conforme ditames da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ou, quando for o caso, no 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).

20.5. O OPERADOR não pode retificar, apagar ou restringir o tratamento de dados pessoais que serão processados a pedido do CONTROLADOR por sua própria iniciativa, mas somente mediante instruções devidamente documentadas pelo CONTROLADOR.

20.6. O OPERADOR não poderá criar cópias ou duplicar os dados sem que o CONTROLADOR tenha conhecimento e demonstre sua concordância, exceto, quando couber para a prestação de serviço, cópias de backup, as quais sejam necessárias para garantir o adequado tratamento dos dados pessoais, bem como, para os dados pessoais necessários, para atender aos requisitos de retenção de dados legalmente exigíveis.

20.7. A duração do tratamento de dados deverá respeitar o objeto contratual, bem como, o disposto na legislação aplicável.

20.8. As PARTES adotarão normas relacionadas à implementação de medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de eventos acidentais ou ilícitos de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ou qualquer outra ocorrência decorrente de tratamento inadequado ou ilícito, implementação de programa de governança em privacidade, estruturação de planos de resposta a incidentes e remediação, sendo que as PARTES manterão procedimento para identificar, solucionar e eliminar incidentes envolvendo dados pessoais tratados sob a égide do CONTRATO e cooperarão uma com a outra na investigação de tais incidentes.

20.9. As PARTES reconhecem que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, o OPERADOR somente poderá realizar operações de tratamento de dados pessoais sensíveis quando

estritamente necessário para cumprir com as disposições do CONTRATO, devendo garantir a implementação de proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.

20.10. O CONTROLADOR é responsável pela coleta do consentimento, quando for a base legal necessária para o tratamento de determinados dados pessoais, de forma livre, informada, legítima e inequívoca.

20.11. Caso o CONTROLADOR tenha obtido o consentimento do titular de dados pessoais para o tratamento de dados pessoais, deve obter o seu consentimento específico para comunicar ou compartilhar os dados coletados.

20.12. O consentimento deverá referir-se à finalidade determinadas, sendo vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento.

20.13. O consentimento dado pelo Titular de dados pessoais poderá ser revogado a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado.

20.14. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do CONTROLADOR, responsabilizando-se o OPERADOR pela obtenção de forma livre, informada, legítima e inequívoca e a gestão deste. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades.

20.15. As PARTES cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo.

20.16. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, sendo vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, a menos que este seja necessário para o cumprimento do objeto do contrato, hipótese em que o CONTROLADOR deverá autorizar o compartilhamento previamente e por escrito.

20.17. Encerrado o tratamento de dados sensíveis ou não para o cumprimento de uma operação solicitada pelo CONTROLADOR, o OPERADOR devolverá e eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

20.18. Encerrada a vigência do contrato, o OPERADOR interromperá o tratamento e deve salvaguardar de que os dados serão colocados imediatamente fora de uso e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e medidas determinadas pelo CONTROLADOR, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

20.19. Em caso de o Titular de dados pessoais entrar em contato diretamente com o OPERADOR para exercer seus direitos com relação à retificação, eliminação, compartilhamento, confirmação, acesso, cancelamento ou restrição do tratamento de dados pessoais, o OPERADOR deverá encaminhar a solicitação ao CONTROLADOR no prazo de 24 (vinte e quatro) horas através do geti@agehab.go.gov.br.

20.20. Ao transferir os Dados Pessoais a qualquer outra jurisdição, fora do território brasileiro, quando da realização do objeto contratual, o OPERADOR se compromete a tomar as medidas garantidoras necessárias para que a transferência esteja em conformidade com o artigo 33, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o que deve incluir, sem limitações, a observância de regras vinculantes aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

20.21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE COMO CONTROLADOR DE DADOS

20.21.1. Garantir que todo o tratamento dos dados pessoais, desde a coleta até o seu compartilhamento com o OPERADOR foi realizado de acordo com os princípios da finalidade deste Contrato, da adequação e da necessidade disposto no artigo 6º, I a III, da LGPD ou qualquer legislação aplicável e que as instruções para o tratamento de dados pessoais pelo OPERADOR estão de acordo com tais normas.

20.21.2. Através de registros formais, fornecer ao OPERADOR as instruções e informações relevantes e estabelecer os critérios para que o OPERADOR tenha acesso somente aos dados pessoais necessários para o cumprimento da finalidade do tratamento de dados constante deste Contrato.

20.21.3. Atender a requisições de exercício de direitos por parte dos TITULARES ou solicitações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD ou qualquer outra autoridade que venha a fiscalizar o tratamento de dados pessoais.

20.21.4. Garantir que os Titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD recebam as informações exigidas pela LGPD, principalmente no que tange a possível incidente de dados pessoais, nos termos da LGPD e do presente Contrato, a menos que o CONTROLADOR demonstre que o dano resultou de falha exclusiva do OPERADOR.

20.21.5. O CONTROLADOR deverá, sem demora e formalmente, informar ao OPERADOR sobre mudanças no tratamento de dados que possam vir a afetar os seus deveres. Além disso, o CONTROLADOR deverá informar ao OPERADOR de ações tomadas por terceiros, entre outras, da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com relação ao tratamento de dados objeto do presente Contrato.

20.22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA COMO OPERADOR DE DADOS

20.22.1. Realizar o tratamento de dados pessoais, conforme indicado pelo CONTROLADOR, unicamente para operacionalização das relações contratuais previstas, tratando destes dados pessoais no limite do quanto necessário para o bom cumprimento das suas atividades.

20.22.2. Manter registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais que realiza.

20.22.3. Seguir as instruções do CONTROLADOR no tratamento de dados pessoais, e, caso não o faça, assumir as devidas responsabilidades, nos termos da LGPD e qualquer outra lei ou regulamento que venha a tratar deste assunto, quanto as ações tomadas em desacordo com as instruções.

20.22.4. Prestar assistência ao CONTROLADOR, nos limites das obrigações impostas pela LGPD, ou qualquer outra lei que venha a tratar do assunto, caso a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou qualquer outra autoridade governamental, ou, ainda, o Titular de dados pessoais requeira informações quanto à conformidade do tratamento dos dados pessoais com a LGPD, na medida em que tais informações encontrem-se de posse do OPERADOR nas atividades de tratamento dos dados pessoais.

20.22.5. Implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir documentalmente que o ambiente (seja ele físico ou virtual) utilizado para o tratamento de dados pessoais seja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança mínimos previstos pelo CONTROLADOR, aos padrões de boas práticas de governança, aos princípios gerais previstos na LGPD e nas demais leis ou regulamentos aplicáveis.

20.22.5.1. O OPERADOR deve dar conhecimento formal aos seus empregados e terceiros das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do CONTROLADOR.

20.22.6. Restringir o acesso aos dados pessoais e ao ambiente mediante a definição de pessoas habilitadas e responsáveis pelo tratamento, responsabilizando-se pela confidencialidade dos dados pessoais.

20.22.7. Garantir a integridade das informações compartilhadas pelo CONTROLADOR, não alterando dados pessoais por sua própria iniciativa, mas somente mediante instruções devidamente documentadas pelo CONTROLADOR, enquanto perdurar o Contrato.

20.22.8. Atender imediata e adequadamente a todas as solicitações do CONTROLADOR com relação ao tratamento de dados pessoais sob este Contrato, bem como considerar a orientação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD com relação ao tratamento de dados pessoais transferidos.

20.22.9. Manter inventário detalhado dos acessos aos dados pessoais e aos registros de conexão e de acesso a aplicações, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso e o arquivo acessado, inclusive quando tal acesso é feito para cumprimento das obrigações legais ou determinações definidas por autoridade competente.

20.22.10. Atender o CONTROLADOR em diligências e entrevistas a serem realizadas com a finalidade de averiguação das medidas de segurança aplicadas para a proteção dos dados pessoais (due-diligence).

20.22.11. Atender o CONTROLADOR prontamente as solicitações de revisão dos procedimentos de selfassessment/ou due diligence.

20.22.12. Realizar operações de tratamento de dados pessoais sensíveis somente quando estritamente necessário para cumprir com as disposições do Contrato, devendo garantir a implementação de proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.

20.22.13. Sempre que necessário e solicitado pelo CONTROLADOR, o OPERADOR deverá auxiliar no atendimento das requisições realizadas por Titulares ou por qualquer autoridade.

20.22.14. Quaisquer informações solicitadas pelo CONTROLADOR deverão ser atendidas pelo OPERADOR de forma imediata ou no prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) horas, justificando os motivos da demora.

20.22.15. O OPERADOR se obriga, ainda, a notificar o CONTROLADOR imediatamente sobre:

20.22.15.1. qualquer pedido legalmente vinculativo de divulgação dos dados pessoais por uma Autoridade Pública.

20.22.15.2. qualquer incidente com os dados pessoais ou serviços prestados e.

20.22.15.3. qualquer solicitação recebida diretamente dos Titulares dos dados pessoais, ou da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, sem responder a esse pedido, a menos que tenha sido autorizado de outra forma a fazê-lo.

20.22.16. A notificação deverá:

20.22.16.1. (i) descrever a natureza do pedido, solicitação ou do incidente.

20.22.16.2. (ii) descrever as consequências prováveis do incidente.

20.22.16.3. (iii) descrever as medidas tomadas ou propostas pelo OPERADOR em resposta ao incidente. e

20.22.16.4. (iv) fornecer o contato do Encarregado de Dados – DPO do OPERADOR .

20.22.17. O OPERADOR manterá o CONTROLADOR integralmente isento de quaisquer responsabilidades ou reivindicações dos Titulares de dados pessoais compartilhados ou tratados pelo OPERADOR em desacordo com as instruções fornecidas pelo CONTROLADOR ou, ainda, em descumprimento do Contrato, inclusive com relação aos incidentes.

20.22.18. Caso sejam ajuizadas ações pelos Titulares dos dados pessoais contra o CONTROLADOR ou sejam recebidas pelo CONTROLADOR notificações de quaisquer órgãos públicos, com base no uso indevido de dados pessoais decorrente de falha do OPERADOR, deverá o OPERADOR intervir no processo, reivindicando a condição de demandada e requerendo a exclusão do CONTROLADOR e, em caso de condenação do CONTROLADOR, o OPERADOR deverá ressarcir-lo pelo valor principal pago, bem como por todos os danos e todas as despesas envolvidas na demanda.

20.22.19. Após a expiração ou rescisão do Contrato, o OPERADOR eliminará ou devolverá ao CONTROLADOR os materiais contendo dados pessoais que lhes foram disponibilizados para os fins dispostos no Contrato, conforme instruções e prazo informados pelo CONTROLADOR, não podendo exceder a 30 (trinta) dias e de acordo com os critérios da legislação aplicável.

20.22.20. Mesmo após a rescisão deste Contrato ou de outros acordos celebrados entre as Partes, as obrigações do OPERADOR perdurarão enquanto ele tiver acesso, estiver em posse ou conseguir realizar qualquer operação de tratamento dos dados pessoais envolvendo informações fornecidas pelo CONTROLADOR.

20.22.21. Manter atualizado junto ao CONTROLADOR o nome do DPO (Data Protection Officer) – Encarregado de Dados, e-mail e telefone de contato por parte do OPERADOR para manter as comunicações e solicitações entre as partes.

20.22.22. É vedado ao OPERADOR o compartilhamento dos dados pessoais com terceiros, a menos que este seja necessário para o cumprimento do objeto do contrato, hipótese em que o CONTROLADOR deverá autorizar o compartilhamento previamente e por escrito.

22.22.23. Na hipótese de compartilhamento de dados pessoais com terceiros, o OPERADOR deverá obrigar que tais terceiros garantam formalmente os mesmos níveis e padrões de proteção aos dados pessoais e de medidas de segurança da informação.

22.22.24. O OPERADOR se responsabiliza por todas as ações e omissões realizadas pelo terceiro, além de outras penalidades eventualmente aplicáveis pelas autoridades competentes, sem prejuízo de perdas e danos, eximindo o CONTROLADOR de qualquer responsabilidade em relação a atos realizados pelo respectivo terceiro.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - ROPA

21.1. A CONTRATADA deverá elaborar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD.

21.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD, antes do início do tratamento de dados pessoais, quando esse tratamento representar alto risco para os direitos e liberdades dos titulares, conforme exige a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO CONTRATO DE PROCESSAMENTO DE DADOS

22.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar o Contrato de Processamento de Dados ou Data Processing Agreement – DPA.

22.1.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar o Contrato de Processamento de Dados ou Data Processing Agreement – DPA, celebrado entre o CONTROLADOR DE DADOS e o OPERADOR DE DADOS. O Contrato de Processamento de Dados estabelece os termos e condições sob os quais o OPERADOR DE DADOS pode processar dados pessoais e assegura que as atividades de processamento estão em conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra. Após o registro da proposta no sistema, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

23.2. A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, conforme determinação do art. 76, §§ 1º e 2º do RILCC da AGEHAB.

23.3. Após a finalização da fase de lances, não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

23.4. No caso da licitante vencedora deixar de encaminhar a documentação nos termos do edital, será penalizado de participar de licitação com a AGEHAB pelo período de 01 (um) ano, em caso de reincidência o prazo de penalização será acrescido em até 01 (um) ano, cumprido o prazo da penalidade estará reabilitado a participar dos processos licitatórios.

23.5. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

23.6. Na contagem dos prazos previstos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, considerando-se os dias consecutivos, exceto quando houver disposição em contrário. Somente se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente regular e integral na AGEHAB.

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

23.8. A contratada poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato, nos termos do § 1º do Art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016.

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

23.10. Havendo divergências entre a descrição do objeto constante no Edital e a descrição do objeto constante no site www.sislog.go.gov.br, e nota de empenho, prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital.

23.11. Em qualquer fase da licitação, o Pregoeiro poderá promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, bem como sanear os erros de pequena relevância, mediante ato devidamente motivado.

23.12. Para dirimir as questões relativas ao presente Edital elege-se como foro competente o de Goiânia – GO, com exclusão de qualquer outro.

23.13. Fica a AGEHAB autorizada a promover a retenção preventiva de créditos devidos ao contratado em função da execução do contrato, quando assim se fizer necessário, para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento do contratado de encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

23.14. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no endereço eletrônico <https://sislog.go.gov.br/> e no sítio www.agehab.go.gov.br.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA MATRIZ DE RISCOS

Risco	Probabilidade	Impacto	Medidas de Mitigação	Responsável
1. Não conformidade com a LGPD	Alta	Alto	Implementar rigorosas políticas de segurança de dados; realizar auditorias regulares; assegurar que a contratada siga estritamente a LGPD.	Contratante e Contratada
2. Vazamento de dados pessoais	Média	Alto	Implementação de criptografia, controle de acesso restrito, e backup regular dos dados.	Contratada
3. Falhas na integração do sistema com APIs existentes	Média	Médio	Realizar testes de integração detalhados antes da implementação; garantir suporte técnico especializado disponível.	Contratada
4. Interrupção do serviço SaaS (disponibilidade)	Média	Alto	Estabelecer SLA (Acordo de Nível de Serviço) rigoroso que garanta 99% de disponibilidade; planejar contingência em caso de falhas de serviço.	Contratante
5. Atrasos na implementação da solução	Média	Médio	Definir cronograma detalhado com marcos específicos; aplicar penalidades por atrasos conforme o contrato; acompanhamento rigoroso do cronograma pela AGEHAB.	Contratante e Contratada
6. Falhas no treinamento dos usuários	Baixa	Médio	Garantir que o treinamento seja abrangente e oferecido de forma acessível a todos os usuários; realizar treinamentos adicionais, se necessário.	Contratada
7. Penalidades por não cumprimento de SLA	Média	Médio	Monitorar continuamente o cumprimento do SLA; aplicar as penalidades estabelecidas em contrato em caso de descumprimento.	Contratante
8. Manutenção inadequada do sistema	Baixa	Alto	Garantir suporte técnico contínuo e manutenção abrangentes.	Contratada
9. Alterações legislativas	Baixa	Alto	Manter-se atualizado sobre possíveis mudanças na legislação que afetem o contrato; prever cláusulas de revisão contratual em caso de mudanças na legislação.	Contratante e Contratada
10. Conflitos de interesse na gestão do contrato	Baixa	Alto	Assegurar que a gestão do contrato seja conduzida de acordo com as melhores práticas de governança.	Contratante
11. Desempenho inadequado dos chatbots implementados	Média	Médio	Realizar testes exaustivos dos chatbots antes do lançamento; incluir KPIs no contrato para medir e garantir a eficácia dos chatbots no atendimento.	Contratada
12. Riscos de segurança cibernética	Alta	Alto	Implementar medidas rigorosas de segurança cibernética, como firewalls, monitoramento contínuo e resposta rápida a incidentes; realizar auditorias regulares.	Contratada
13. Excesso de dependência da API do Facebook/Meta	Média	Alto	Planejar alternativas em caso de mudanças nas políticas do Facebook/Meta; manter o contrato atualizado com os termos e condições do uso da API.	Contratante e Contratada
14. Problemas de interoperabilidade entre canais de comunicação	Média	Médio	Realizar testes de interoperabilidade entre todos os canais antes da implementação; garantir que a solução ofereça suporte técnico para resolver esses problemas.	Contratada
15. Problemas de escalabilidade da solução	Baixa	Alto	Garantir que a solução escolhida seja escalável para suportar o crescimento futuro das operações da AGEHAB; incluir requisitos de escalabilidade no contrato.	Contratante e Contratada

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DOS ANEXOS DO EDITAL

Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II – Modelo de Proposta de Preços;

Anexo III – Modelo de Declaração de Enquadramento na Lei Complementar nº 123/06;

- Anexo IV – Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Supervenientes Impeditivo à Habilitação;
- Anexo V – Modelo de Declaração que não emprega menor para licitar com o Poder Público;
- Anexo VI – Modelo de Declaração de penalidades;
- Anexo VII – Modelo de Declaração de Não Vínculo com a Administração Pública;
- Anexo VIII – Modelo de Declaração de que não se enquadra nos requisitos do art. 38 da Lei 13.303/2016;
- Anexo IX – Modelo de Declaração de Inexistência de sócios comuns, endereços coincidentes e/ou indícios de parentescos;
- Anexo X - Modelo de Minuta Contratual;
- ANEXO I DO CONTRATO - REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - ROPA;
- ANEXO II DO CONTRATO - RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - RIPD.

AQUILINO ALVES DE MACEDO

Pregoeiro

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Diante das crescentes demandas impostas pela nova realidade quanto ao atendimento à população, torna-se imperativo que a Agência Goiana de Habitação (AGEHAB) modernize seu sistema de comunicação. Nesse contexto, o objetivo central desta contratação é a implementação de chatbots via WhatsApp e o envio de mensagens para beneficiários de programas sociais.
- 2.2. Serão disparadas mensagens para convocação para o recebimento do cartão / benefício, notificação aos beneficiários que não anexaram o contrato de aluguel, solicitação para a inserção de comprovantes de pagamento, notificações sobre a prorrogação do benefício, finalização do benefício, solenidades de sorteio de casas, sorteio de endereços, entrega de escrituras, entre outras.
- 2.3. Além disso, o contrato atual está com o número de mensagens disponíveis para disparo quase esgotado, reforçando a necessidade urgente de uma nova contratação.
- 2.4. A decisão de integrar chatbots via WhatsApp na rotina da AGEHAB representa um passo significativo em nossas estratégias de comunicação, visando aprimorar a interação com os beneficiários dos programas sociais "Pra Ter Onde Morar - Aluguel Social", "Pra Ter Onde Morar - Casas a Custo Zero" e "Pra Ter Onde Morar - Regularização Fundiária". Diversos aspectos positivos embasam essa escolha:
- 2.4.1. Agilidade e Eficiência: A utilização de chatbots proporcionará respostas instantâneas aos beneficiários, otimizando consideravelmente o tempo de resposta em comparação com métodos tradicionais de atendimento. Essa agilidade é crucial para atender às demandas crescentes da população.
- 2.4.2. Automação de Processos: Além do atendimento aos beneficiários, os chatbots podem ser integrados aos sistemas internos da AGEHAB, automatizando tarefas operacionais e contribuindo para uma gestão mais eficiente dos processos internos da agência.
- 2.4.3. Disponibilidade Contínua: Os chatbots, operando 24 horas por dia, sete dias por semana, garantem a disponibilidade constante de informações e suporte aos beneficiários, proporcionando uma experiência de atendimento mais flexível e adaptada às necessidades individuais.
- 2.4.4. Feedback Instantâneo: A implementação dessas ferramentas permite a coleta instantânea de feedback dos beneficiários, fornecendo à AGEHAB insights valiosos para ajustes contínuos e melhorias nos serviços oferecidos.
- 2.5. A iniciativa de integrar chatbots na rotina da Agência não apenas fortalece a relação com a população atendida, mas também otimiza os processos internos, contribuindo para a eficácia global da agência em seus objetivos sociais.
- 2.6. Por fim, ressaltamos que o levantamento do quantitativo de mensagens foi realizado pela Assessoria de Comunicação - ASCOM, Gerência do Programa Aluguel Social - GEPAS, Gerência de Cadastro, Análise de Requisitos e Atendimento - GECAT e Gerência de Regularização Fundiária - GEREГ através do processo SEI nº 202400031004904.
- 2.7. Isto posto, faz-se necessária a contratação de uma empresa especializada para fornecimento de solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

3. DO QUANTITATIVO ESTIMADO E PREÇO ESTIMADO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD. ESTIMADA MENSAL	QTD. ESTIMADA 12 MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO 12 MESES
1	Implantação da solução de comunicação Ominichannel	Und.	1	1	R\$...	-	R\$
2	Disponibilização do WhatsApp Business API	Mensal	1	12	R\$	R\$	R\$
3	Sessão iniciada pela contratante	Und.	22.000	264.000	R\$...	R\$	R\$
4	Sessão iniciada pelo cliente	Und.	11.000	132.000	R\$...	R\$	R\$

5	Serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel	Mensal	1	12	R\$	R\$	R\$
6	Treinamento da solução de comunicação Ominichanel	Und.	1	1	R\$	-	R\$
					TOTAL	R\$	R\$

4. DETALHAMENTO DO OBJETO / DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. LOTE 01

4.1.1. As especificações do Termo de Referência são mínimas a CONTRATADA deverá realizar fornecimento de solução de comunicação Ominichanel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão da solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

4.1.2. Considerando que itens previstos nesta contratação são inter-relacionados e compõem uma única solução relacionada à "Inteligência de Negócio".

4.1.3. Considerando que itens previstos nesta aquisição são necessários simultaneamente para utilização.

4.1.4. Considerando que itens previstos nesta aquisição serão gerenciados pelo mesmo Gestor de Contratos.

4.1.5. A CONTRATANTE optou pela junção dos itens e um LOTE.

4.1.6. Deste modo, tendo em vista tratar-se de solução de Tecnologia da Informação que requer unicidade com relação ao todo a fim de evitar a desnaturação do objeto e garantir a eficiência operacional, o objeto deverá ser adjudicado de forma global para a LICITANTE que apresentar a menor proposta.

4.1.7. A escolha pela licitação por LOTE foi considerada mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por consolidar as entregas a partir de um único fornecedor vencedor do referido LOTE, gerando assim maior eficiência na gestão contratual, bem como no processo de entrega, haja vista que é notório o fato de que ao se utilizar de muitos fornecedores para entrega, aumenta-se a incidência de possibilidades de atrasos, bem como ampliação do custo operacional do projeto para AGEHAB.

4.1.8. DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

4.1.8.1. Entende-se por SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL a solução que viabiliza um atendimento híbrido, iniciado por um chatbot e, se necessário, encaminhado para um atendimento humano possibilitando o acompanhamento e retorno imediato das interações entre a CONTRATANTE e seus CLIENTES, por meio de uma variedade de canais de atendimento, tais como WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.

4.1.8.2. A solução deverá disponibilizar uma interface única e centralizada de todos os contatos feitos pelo CLIENTE por meio dos seus canais de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat), permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente.

4.1.8.3. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor de recurso para uso de mídias sociais por meio de chat, devendo ser disponibilizada, no mínimo, por meio dos canais de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).

4.1.8.4. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor de uma interface única que integre todas as mídias sociais em um único local para atendimento dos CLIENTES.

4.1.8.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer a solução de comunicação Ominichanel no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço).

4.1.8.5. A solução de comunicação Ominichanel deverá ser instalada no ambiente da CONTRATADA, com acesso através da Internet.

4.1.8.6. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir acesso a um painel visual que apresentará, de maneira centralizada, um conjunto de informações, permitindo o acompanhamento dos atendimentos em tempo real.

4.1.8.7. A solução de comunicação Ominichanel deve dispor de recurso de integração com API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos) que permitirá realizar integrações com soluções da CONTRATANTE.

4.1.8.8. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor de integração com o Facebook para uso da API Oficial do WhatsApp com o Grupo Meta, não sendo passível o uso de funções broker interno ou externo, os números de WhatsApp deverão estar obrigatoriamente hospedados com parceiros oficiais do Facebook para integração.

4.1.8.9. A CONTRATANTE e a solução de comunicação Ominichanel deverão seguir todas as diretrizes e políticas estabelecidas pelo Facebook.

4.1.8.10. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor armazenamento que suporte todas as conversas de conversas e dados da CONTRATANTE durante a vigência contratual.

4.1.8.11. A CONTRATANTE, quando necessário, poderá solicitar backup, recuperação e / ou remoção de dados, atentando ao disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

4.1.8.12. DOS ADMINISTRADORES, AGENTES E SUPERVISORES

4.1.8.12.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir o cadastramento dos seguintes tipos de usuário.

4.1.8.12.1.1. ADMINISTRADOR(ES).

4.1.8.12.1.2. AGENTE(S).

4.1.8.12.1.3. SUPERVISOR(ES).

4.1.8.12.2. A CONTRATANTE poderá cadastrar de 4 (quatro) a 8 (oito) ADMINISTRADOR(ES) para realização de sua operação.

4.1.8.12.3. A CONTRATANTE poderá cadastrar de 40 (quarenta) a 60 (sessenta) AGENTE(S) para realização de sua operação.

4.1.8.12.4. A CONTRATANTE poderá cadastrar de 4 (quatro) a 8 (oito) SUPERVISOR(ES) para realização de sua operação.

4.1.8.13. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

4.1.8.13.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir atendimento multicanal.

4.1.8.13.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a conexão com, no mínimo, os seguintes canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.

4.1.8.14. DA DISPONIBILIZAÇÃO WHATSAPP BUSINESS API

4.1.8.14.1. A CONTRATADA deverá realizar a disponibilização do WhatsApp Business API.

4.1.8.14.2. A CONTRATADA deverá realizar a disponibilização do WhatsApp Business API para um número de telefone da CONTRATANTE.

4.1.8.14.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar a API Oficial WhatsApp Facebook.

4.1.8.14.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar a API Oficial WhatsApp Facebook em até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato.

4.1.8.15. DOS RECURSOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

4.1.8.15.1. Deverá permitir criar e personalizar modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.

- 4.1.8.15.2. Deverá permitir a inclusão de anotações internas que possam ser compartilhadas entre os AGENTES.
- 4.1.8.15.3. Deverá possuir painel de configuração e criação de fluxo de atendimento autônomos, filtros, relatórios estatísticos e gráficos, que possam ser visualizados em tempo real pelos GESTORES, a fim de dar transparência e produzir recursos que possibilitem à gestão, ter condições de avaliar o nível de satisfação da categoria, avaliar o desempenho da equipe e promover ações que aprimorem os atendimentos.
- 4.1.8.15.4. Deverá possuir um painel de controle administrativo para segmentar níveis de permissões dos usuários da solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.15.5. Deverá possuir um painel de controle das conversas ativas e receptivas, no qual seja possível visualizar quantas conversas ativas e receptivas foram enviadas e / ou recebidas, por canal comunicação, para a bilhetagem do consumo.

4.1.8.16. DOS REQUISITOS E FUNCIONALIDADES

- 4.1.8.16.1. Deverá possibilitar o uso de mais de um canal comunicação (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).
- 4.1.8.16.2. Deverá possibilitar a restrição de grupos, chats, atendimentos por AGENTES.
- 4.1.8.16.3. Deverá possibilitar a centralização de todos os atendimentos em apenas uma tela.
- 4.1.8.16.4. Deverá permitir que todos os atendimentos / chat(s) estejam em uma mesma tela enquanto é realizado o atendimento. Independente do canal de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat) e / ou número do WhatsApp.
- 4.1.8.16.5. Deverá permitir a visualização de todo o histórico da conversa com o CLIENTE na mesma tela.
- 4.1.8.16.6. Deverá permitir enviar e receber as seguintes mídias através dos canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.
 - 4.1.8.16.6.1. Imagens, fotos e print de tela (copiar e colar).
 - 4.1.8.16.6.2. Áudio (permitir gravar e / ou enviar um áudio já gravado e salvo anteriormente).
 - 4.1.8.16.6.3. Documentos (PDFs, DOCs, Planilhas, Apresentações).
 - 4.1.8.16.6.4. Vídeos.
- 4.1.8.16.7. Deverá permitir receber e enviar emojis que constam no catálogo do WhatsApp.
- 4.1.8.16.8. Deverá permitir cadastrar e utilizar mensagens pré-configuradas.
- 4.1.8.16.9. Deverá possibilitar a categorização do atendimento e chat, através de etiquetas de marcação e / ou outro mecanismo que possibilite filtrar ou realizar buscas posteriores.
- 4.1.8.16.10. Deverá possuir o recurso de “responder” similar ao do WhatsApp, e mostrar visualmente na tela do chat, quando o recurso for utilizado pelo AGENTE ou pelo CLIENTE.
- 4.1.8.16.11. Deverá permitir iniciar chat através do WhatsApp com qualquer CLIENTE cadastrado na solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.16.12. Deverá mostrar visualmente ao CLIENTE via chat quem é o AGENTE que está realizando o atendimento, com base no cadastro do AGENTE na solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.16.13. Deverá coletar, automaticamente, as seguintes informações, durante o atendimento e chat com o CLIENTE.
 - 4.1.8.16.13.1. Origem do contato (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).
 - 4.1.8.16.13.2. Número do telefone de contato, nos casos em que o contato for realizado através do WhatsApp.
 - 4.1.8.16.13.3. Nome de contato do CLIENTE, nos casos em que o contato for realizado através do Facebook ou Instagram.
 - 4.1.8.16.13.4. Nome no formulário de contato, nos casos em que o contato é através do Web Chat.

4.1.8.17. DO CADASTRO DE CLIENTES

- 4.1.8.17.1. Deverá permitir cadastrar CLIENTES contemplando as seguintes informações.
 - 4.1.8.17.1.1. Nome do contato.
 - 4.1.8.17.1.2. E-mail.
 - 4.1.8.17.1.3. Telefone.
 - 4.1.8.17.1.4. Endereço.
 - 4.1.8.17.1.5. CPF ou CNPJ.
 - 4.1.8.17.1.6. Empresa.
- 4.1.8.17.2. Deverá permitir cadastrar informações adicionais customizáveis, não se limitando aos itens supracitados, mas passíveis de customização pela CONTRATADA.
 - 4.1.8.17.2.1. Cidade.
 - 4.1.8.17.2.2. Estado.
 - 4.1.8.17.2.3. Perfil nas redes sociais.

4.1.8.18. DOS TIPOS DE USUÁRIOS

- 4.1.8.18.1. Deverá permitir cadastrar os seguintes tipos de usuário.
 - 4.1.8.18.1.1. Administrador
 - 4.1.8.18.1.2. Agente.
 - 4.1.8.18.1.3. Supervisor.

4.1.8.19. DO CONTROLE DE MÉTRICAS

- 4.1.8.19.1. Deverá possuir controle de métricas.
- 4.1.8.19.2. Deverá possuir relatórios de performance:
 - 4.1.8.19.2.1. Tempo médio para conclusão do atendimento.
 - 4.1.8.19.2.2. Tempo médio de primeira resposta.

4.1.8.20. DOS RELATÓRIOS

- 4.1.8.20.1. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes relatórios.
 - 4.1.8.20.1.1. Quantidade de atendimentos novos, de forma geral, por grupo / departamento e por AGENTE.
 - 4.1.8.20.1.2. Quantidade de atendimentos em andamento, de forma geral, por grupo / departamento e por AGENTE.
 - 4.1.8.20.1.3. Quantidade de atendimento finalizados, de forma geral, por grupo / departamento e por AGENTE.
 - 4.1.8.20.1.4. Quantidade de atendimento por classificação e / ou por etiquetas.
 - 4.1.8.20.1.5. Quantidade de contatos ativos.
 - 4.1.8.20.1.6. Quantidade de contatos receptivos.
 - 4.1.8.20.1.7. Quantidade total de contatos.
 - 4.1.8.20.1.8. Pesquisa de satisfação para os canais de comunicação (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).
- 4.1.8.20.2. Deverá permitir a exportação no formato .XLS e .PDF.
- 4.1.8.20.3. Deverá possuir informações como dia, mês e ano em todos os relatórios.

4.1.8.21. DO WEB CHAT

- 4.1.8.21.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar, configurar e manter solução de comunicação de atendimento on-line por meio chat (diálogo de texto ao vivo).
- 4.1.8.21.2. O Web Chat de deverá possibilitar a interação de forma on-line, permitindo a realização de atendimento autônomos e humano

junto aos CLIENTES da WEB.

4.1.8.21.3. A CONTRATADA deverá possibilitar o atendimento humano via Web Chat, dentro e fora das dependências da CONTRATANTE, com acesso WEB por meio de login e senha.

4.1.8.21.4. Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas durante a vigência contratual.

4.1.8.21.5. A solução de Web Chat deverá.

4.1.8.21.5.1. Suportar Web Chat do tipo “click-to-chat”, quando instalado no site da CONTRATANTE.

4.1.8.21.5.2. Permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite).

4.1.8.21.5.2.1. Oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do AGENTE por meio de símbolos ou mensagens como “digitando” e “on-line”.

4.1.8.21.5.3. Permitir que o agente visualize que o CLIENTE está escrevendo e vice-versa.

4.1.8.21.5.4. Permitir o envio de URLs ao CLIENTE.

4.1.8.21.5.5. Permitir acesso a todo o histórico de interações com o CLIENTE via Web Chat e demais canais de atendimentos disponíveis ao perfil do AGENTE.

4.1.8.21.5.6. Permitir a criação de frases frequentemente utilizadas pelo agente com acesso por menu exibido durante a sessão de chat.

4.1.8.21.5.7. Permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de Web chat ao AGENTE ou GRUPO com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do AGENTE.

4.1.8.21.5.8. Permitir aos SUPERVISORES o recurso de “whisper”, permitindo que o supervisor visualize a conversa entre o AGENTE e o CLIENTE e envie mensagens visíveis apenas ao AGENTE e SUPERVISOR.

4.1.8.21.5.9. Permitir ao AGENTE a seleção de status, tais como, pronto, disponível (on-line), ocupado, desconectado, indisponível (off-line) e em pausa, sendo este último customizável e permitindo a definição de motivos de pausa.

4.1.8.21.5.10. Permitir ao AGENTE finalizar o atendimento e escolher uma categorização / classificação pré-definida ao atendimento, exemplo: Serviço prestado com sucesso, reclamação, etc.

4.1.8.21.5.11. Permitir o atendimento de múltiplas interações de Web Chat juntamente com outros canais de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram) simultaneamente sendo configurável pelos ADMINISTRADORES e SUPERVISORES, sendo que deve ser suportado, no mínimo, de 10 (dez) atendimentos simultâneos.

4.1.8.21.5.12. Permitir aos ADMINISTRADORE(S) e SUPERVISORE(S) definir a intercalação de interações de Web Chat com outros canais de atendimento habilitados ao mesmo usuário.

4.1.8.21.5.13. Permitir a transferência do atendimento para outro AGENTE, mantendo o histórico da conversa.

4.1.8.21.5.14. Permitir, quando o AGENTE estiver ocupado, que novas interações sejam direcionadas ao AGENTE livre que tenha o perfil para atendimento desse canal, conforme regras de roteamento definidas e / ou FICAM EM FILA DE ATENDIMENTO.

4.1.8.22. DA INTEGRAÇÃO COM APIS (APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE (INTERFACE DE PROGRAMAÇÃO DE APLICAÇÃO))

4.1.8.22.1. DO CONSUMO DE APIS PELA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL.

4.1.8.22.1.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com outros sistemas.

4.1.8.22.1.2. A CONTRATANTE possui inúmeras APIs REST desenvolvidas.

4.1.8.22.1.3. A CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento de API REST para consulta de informações.

4.1.8.22.1.4. A CONTRATANTE disponibilizará URL de acesso WEB para que a solução de comunicação Ominichanel possa se integrar e consumir as informações da CONTRATANTE através de APIs.

4.1.8.22.1.5. A solução de comunicação Ominichanel deverá consumir quantas APIs forem necessárias para automatizar os FLUXOS DE ATENDIMENTO AUTÔNOMOS.

4.1.8.22.2. DO CONSUMO DE APIS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL PELOS SISTEMAS DA CONTRATADA.

4.1.8.22.2.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com outros sistemas.

4.1.8.22.2.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá possuir APIs REST, já desenvolvida, disparo de mensagens HSM (Highly Structured Messages).

4.1.8.22.2.3. A CONTRATANTE poderá disparar mensagens HSM (Highly Structured Messages) através do consumo de APIs da solução de comunicação Ominichanel.

4.1.8.23. DA INTEGRAÇÃO COM FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

4.1.8.23.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com ferramentas de Inteligência Artificial.

4.1.8.23.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com no mínimo as seguintes ferramentas de Inteligência Artificial.

4.1.8.23.2.1. ChatGPT;

4.1.8.23.2.2. A CONTRATANTE realizará a contratação das licenças da ferramentas de Inteligência Artificial.

4.1.8.23.3. DO CONSUMO DE APIS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL PELOS SISTEMAS DA CONTRATADA.

4.1.8.23.3.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com outros sistemas.

4.1.8.23.3.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá possuir APIs REST, já desenvolvida, disparo de mensagens HSM (Highly Structured Messages).

4.1.8.23.3.3. A CONTRATANTE poderá disparar mensagens HSM (Highly Structured Messages) através do consumo de APIs da solução de comunicação Ominichanel.

4.1.8.24. DO DISPARO E RECEPÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS

4.1.8.24.1. É considerado disparo e recepção eletrônica de mensagens o atendimento prestado por mensagem no qual o CLIENTE recebe contato e / ou interage com “ATENDIMENTO AUTÔNOMO” e / ou AGENTE.

4.1.8.24.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar na solução de comunicação Ominichanel o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens”, para envio de mensagens via serviços de comunicador instantâneo WhatsApp para os telefones móveis cadastrados dentro da base de dados da solução e / ou através do upload de mailing.

4.1.8.24.3. A solução de comunicação Ominichanel deverá.

4.1.8.24.3.1. Deverá permitir o envio de mensagens com sessões de 24h de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).

4.1.8.24.3.2. Deverá permitir o recebimento de mensagens com sessões de 24h de mensagens receptivas do WhatsApp.

4.1.8.24.3.3. Deverá permitir o envio de mensagens em massa, baseadas em template, através do upload de arquivos contendo número de telefone, mensagem e demais atributos da mensagem (texto, imagens, vídeo, áudio, URL, etc.), respeitando as regras opt-in do WhatsApp.

4.1.8.24.3.4. Permitir o gerenciamento de interações das mensagens por meio de palavras-chave, identificação do usuário, data e hora.

4.1.8.24.3.5. Permitir o gerenciamento de campanhas de envios individuais e massivos de mensagens de WhatsApp.

4.1.8.25. DO FLUXO DE ATENDIMENTO AUTÔNOMOS

4.1.8.25.1. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir o cadastro de ILIMITADOS fluxo de atendimento autônomos.

4.1.8.25.2. O fluxo de atendimento autônomos poderá possuir quantas ramificações forem necessárias para atender as automatizações necessárias para atender as áreas de negócio da CONTRATANTE.

4.1.8.25.3. O fluxo de atendimento autônomos deverá consumir APIs desenvolvidas pela CONTRATANTE.

4.1.8.25.4. O fluxo de atendimento autônomos poderá consumir outras APIs disponibilizadas pela CONTRATANTE.

4.1.8.25.5. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir o cadastro de fluxo de atendimento autônomos para campanhas específicas com possibilidade de direcionamento de atendimento para um AGENTE e / ou GRUPO de AGENTES.

4.1.8.25.6. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir a simulação do fluxo de atendimento autônomos antes de sua publicação.

4.1.8.26. DA PESQUISA PÓS ATENDIMENTO

4.1.8.26.1. A CONTRATADA deverá fornecer a solução de comunicação Ominichannel que permita a realização de pesquisas de pós-atendimento através dos canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.

4.1.8.26.2. A solução deverá permitir a configuração de envio automático de pesquisas aos clientes após cada interação de atendimento concluída através dos canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.

4.1.8.26.3. A solução deverá permitir a personalização das mensagens com base no canal de comunicação utilizado pelo CLIENTE e na natureza da interação de atendimento. Isso pode incluir detalhes sobre o AGENTE que prestou o suporte e o tipo de consulta, dentre outros motivos.

4.1.8.26.4. A solução deverá permitir opções de resposta simples para os clientes responderem às pesquisas, oferecendo opções de resposta simples, como uma escala de 0 a 10 ou categorias de resposta (detratores, neutros e promotores), dependendo da preferência do CONTRATANTE.

4.1.8.26.5. A solução deverá possuir relatórios e insights detalhados dos resultados das pesquisas, pontuações individuais de AGENTES, tendências ao longo do tempo e insights para melhoria.

4.1.8.27. DA INFRAESTRUTURA PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

4.1.8.27.1. A CONTRATADA deverá fornecer a solução de comunicação Ominichannel no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço).

4.1.8.27.2. A CONTRATADA deverá fornecer a hospedagem da solução de comunicação Ominichannel.

4.1.8.27.3. A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução de comunicação Ominichannel em infraestrutura que comporte todos os serviços solicitados no Termo de Referência.

4.1.8.27.4. A CONTRATADA deverá realizar o backup de dados.

4.1.8.27.5. A CONTRATADA deverá fornecer suporte e manutenção solução de comunicação Ominichannel.

4.1.8.27.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o endereço de acesso a solução de comunicação Ominichannel, bem como acessos (usuários, senhas, perfis) à CONTRATANTE.

4.1.8.27.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar solução de comunicação Ominichannel que seja acessível através de navegador de Internet e / ou Aplicativo Móvel.

4.1.8.28. DO CRONOGRAMA PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

4.1.8.28.1. A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução de comunicação Ominichannel obedecendo os prazos descritos no CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO.

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO		
ATIVIDADE	PRAZO	ATIVIDADE PREDECESORA
Implantação da solução	15 (dias) dias corridos	Após a assinatura do contrato
Disponibilização do número oficial do WhatsApp	7 (sete) dias úteis	Após a assinatura do contrato
Criação do fluxo de atendimento	5 (cinco) dias úteis	Implantação da solução
Treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichannel para Administradores	10 (dez) dias corridos	Implantação da solução
Treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichannel para Agentes	10 (dez) dias corridos	Implantação da solução

4.1.8.28.2. Findados os prazos descritos no CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO a CONTRATANTE realizará a inspeção e comprovada a conformidade da entrega dos produtos com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, a Gerência de Tecnologia da Informação - GETI emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

4.1.8.29. DA SERVIÇO DE GESTÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

4.1.8.29.1. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, DE NATUREZA CONTINUADA, após a Implantação da solução.

4.1.8.29.2. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel durante toda a vigência do contrato.

4.1.8.29.3. Entende-se por serviço de gestão a realização de no mínimo as seguintes atividades.

SERVIÇO DE GESTÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL	
ATIVIDADE	TEMPO DE ATENDIMENTO
Cadastrar / Alterar / Excluir AGENTES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir GESTORES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir SUPERVISORES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir ADMINISTRADORES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir GRUPOS DE AGENTES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 10 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	4 horas

Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 20 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	8 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 30 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	12 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 40 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	16 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 50 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	24 horas
Realizar testes e otimização de fluxo(s) de atendimento autônomos.	4 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens.	2 horas
Realizar a estruturação de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) de acordo com os requisitos do WhatsApp META.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir agendamento(s) de disparo de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.	2 horas
Realizar a revisão e conformidade de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) para garantia de que as mensagens estejam em conformidade com as políticas do WhatsApp META, evitando conteúdo sensível, spam ou violações de privacidade.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir pesquisa(s) de atendimento.	4 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir horários de atendimento	4 horas

4.1.8.29.4. A CONTRATANTE, após treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichannel, poderá realizar as atividades descritas.

4.1.8.30. DA MEDIÇÃO DE CONSUMO E FATURAMENTO

4.1.8.30.1. Nível Mínimo de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre CONTRATANTE e CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores da TABELA CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO, com respectivos limites para atendimento.

4.1.8.30.2. Para aferição dos Níveis Mínimos de Serviços – NMS, os valores dos indicadores referentes ao mês anterior dos serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar do Relatório Gerencial Mensal a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

4.1.8.30.3. A CONTRATADA deverá, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, medir e informar a CONTRATANTE a quantidade de sessões iniciadas pela CONTRATANTE, sessões iniciadas pelo cliente e atividades do serviço de gestão da solução, e apresentar o Relatório Gerencial Mensal de Serviços.

4.1.8.30.4. A CONTRATADA fica ciente que a CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis para validação do Relatório Gerencial Mensal, contatos a partir do recebimento, e quaisquer problemas, dúvidas ou sugestões acerca do conteúdo do relatório deverão ser prontamente atendidos.

4.1.8.30.5. O período de validação é reiniciado quando ocorre a necessidade de envio de novo Relatório Gerencial Mensal corrigido.

4.1.8.30.6. Mensalmente, a CONTRATADA deverá faturar os serviços prestados no mês anterior, de acordo com a proposta de preço acordada na LICITAÇÃO.

4.1.8.30.7. A Nota Fiscal deverá apresentar o mesmo valor sessão iniciada pela CONTRATANTE.

4.1.8.30.8. A Nota Fiscal deverá apresentar o mesmo valor sessão iniciada pelo CLIENTE.

4.1.8.30.9. A Nota Fiscal deverá apresentar as glosas, que porventura vierem a ocorrer.

4.1.8.30.10. Os serviços, cujos itens faturáveis tenham valores variáveis em função de seus quantitativos ou em função do NÃO CUMPRIMENTO do Nível Mínimo de Serviço – NMS especificado, deverão ter o pagamento de suas Nota Fiscal condicionado à aprovação prévia do CONTRATANTE, com base no Relatório Gerencial Mensal, que evidenciem a efetiva prestação dos serviços nas condições e no nível preconizado neste Termo de Referência.

4.1.8.31. As Glosas por descumprimento das metas estabelecidas no Nível Mínimo de Serviço – NMS estão descritos a na TABELA GLOSAS DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO – NMS.

TABELA CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO			
ATIVIDADE	TEMPO DE ATENDIMENTO	NÃO CONFORMIDADE	GLOSA
Cadastrar / Alterar / Excluir AGENTES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir GESTORES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas

Cadastrar / Alterar / Excluir SUPERVISORES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir ADMINISTRADORES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir GRUPOS DE AGENTES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 10 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 20 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	8 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 30 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	12 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 40 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	16 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 50 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	24 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Realizar testes e otimização de fluxo(s) de atendimento autônomos.	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Realizar a estruturação de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução

Messages) de acordo com os requisitos do WhatsApp META.			de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir agendamento(s) de disparo de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Realizar a revisão e conformidade de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) para garantia de que as mensagens estejam em conformidade com as políticas do WhatsApp META, evitando conteúdo sensível, spam ou violações de privacidade.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir pesquisa(s) de atendimento.	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir horários de atendimento	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas

4.1.8.32. DA DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO

4.1.8.32.1. A CONTRATADA deverá garantir que solução de comunicação Ominichanel esteja acessível disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem qualquer restrição de horário, disponível, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) do horário, não sendo considerados na contabilização deste índice os seguintes eventos:

4.1.8.32.2. Falha no link de conexão fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço à CONTRATANTE.

4.1.8.32.3. Falhas de utilização ou sobrecarga causada por utilização por parte da CONTRATANTE em desacordo com as recomendações técnicas apontadas pela CONTRATANTE.

4.1.8.32.4. Falhas na infraestrutura da CONTRATANTE provenientes de atualizações de software (browser) de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a infraestrutura de acesso à solução.

4.1.8.32.5. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento de cláusulas contratuais.

4.1.8.32.6. Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo (mas não se limitando a) organismos de registro de domínio, sincronização de DNS, etc.

4.1.8.32.7. DO BACKUP DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

4.1.8.32.8. A CONTRATADA deverá realizar o backup diário, semanal e mensal da solução de comunicação Ominichanel.

4.1.8.32.9. A CONTRATADA deverá, ao término

4.1.8.32.10. do contrato, disponibilizar para a CONTRATANTE cópia da base de dados do ambiente de produção.

4.1.8.33. DO TREINAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

4.1.8.33.1. O treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichanel consiste no treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todas as funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.

4.1.8.33.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento sobre a utilização da solução de comunicação Ominichanel disponibilizada, DE NATUREZA NÃO CONTINUADA, na modalidade PRESENCIAL e / ou REMOTO, nas dependências da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB situada a rua 18A, nº 541 – Setor Aeroporto – CEP: 74070-060 – Goiânia – GO.

4.1.8.33.3. Os TREINAMENTOS ocorrerão, exclusivamente, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.

4.1.8.33.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todos os módulos da solução de comunicação Ominichanel.

4.1.8.33.5. A CONTRATADA deverá promover treinamento para operação da solução de comunicação Ominichanel, respeitando aspectos técnicos pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do treinamento, os empregados da CONTRATANTE estejam aptos a utilizar todas as funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.

4.1.8.33.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento em datas e horários conforme cronograma previamente acertado com a CONTRATANTE, de forma a não atrapalhar as rotinas de trabalho da CONTRATANTE.

4.1.8.33.7. As despesas com transporte, hospedagem, alimentação e quaisquer outras despesas necessárias para execução do TREINAMENTO são de responsabilidade da CONTRATADA.

- 4.1.8.33.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento para 1 (uma) turma de 10 (dez) alunos.
- 4.1.8.33.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com carga horária de no mínimo 8 (oito) horas.
- 4.1.8.33.10. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico adequado e com capacidade para acomodar todos os participantes do treinamento.
- 4.1.8.33.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com no mínimo o seguinte conteúdo programático.
- 4.1.8.33.11.1. Funcionalidades da solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.33.11.2. Cadastrar / Alterar / Excluir AGENTES.
- 4.1.8.33.11.3. Cadastrar / Alterar / Excluir GESTORES.
- 4.1.8.33.11.4. Cadastrar / Alterar / Excluir SUPERVISORES.
- 4.1.8.33.11.5. Cadastrar / Alterar / Excluir ADMINISTRADORES.
- 4.1.8.33.11.6. Cadastrar / Alterar / Excluir GRUPOS DE AGENTES.
- 4.1.8.33.11.7. Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).
- 4.1.8.33.11.8. Realizar testes e otimização de fluxo(s) de atendimento autônomos.
- 4.1.8.33.11.9. Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens.
- 4.1.8.33.11.10. Realizar a estruturação de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) de acordo com os requisitos do WhatsApp META.
- 4.1.8.33.11.11. Cadastrar / Alterar / Excluir agendamento(s) de disparo de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).
- 4.1.8.33.11.12. Cadastrar / Alterar / Excluir modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.
- 4.1.8.33.11.13. Realizar a revisão e conformidade de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) para garantia de que as mensagens estejam em conformidade com as políticas do WhatsApp META, evitando conteúdo sensível, spam ou violações de privacidade.
- 4.1.8.33.11.14. Cadastrar / Alterar / Excluir pesquisa(s) de atendimento.
- 4.1.8.33.11.15. Cadastrar / Alterar / Excluir horários de atendimento.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte.
- 5.2. O CONTRATO com a adjudicatária, será celebrado de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme modelo a ser elaborado pelo setor competente.
- 5.3. A CONTRATADA deverá fornecer de solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service - SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.
- 5.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO. A CONTRATADA deverá permitir o envio de mensagens com sessões de 24h de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).
- 5.5. A CONTRATADA deverá permitir o recebimento de mensagens com sessões de 24h de mensagens receptivas do WhatsApp.
- 5.6. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.
- 5.7. No caso de Atestado de Capacidade Técnica emitidos por Pessoa Jurídica de Direito Privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas e / ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- 5.8. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar as mesmas características do objeto deste Termo de Referência.
- 5.9. A LICITANTE deve apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, mediante venda, no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de cada item do Termo de Referência, bem com apresentar que a LICITANTE realizou o serviço automação de campanhas com a criação / cadastro de fluxo de atendimento autônomos.
- 5.10. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.
- 5.11. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser: documento original e / ou cópia.
- 5.12. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

6. ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO

- 6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão da solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.
- 6.2. Os produtos serão objeto de inspeção, que será realizada por pessoa designada pela Gerência de Tecnologia da Informação – GETI, conforme procedimentos a seguir.
- 6.2.1. Verificação se a ferramenta devidamente licenciada para CONTRATANTE.
- 6.2.2. Comprovação de que o produto atende às especificações mínimas exigidas no Termo de Referência.
- 6.3. Findado o prazo de inspeção e comprovada a conformidade dos produtos com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, a Gerência de Tecnologia da Informação – GETI emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.
- 6.4. Nos casos de substituição da solução, iniciar-se-ão os prazos no ato da notificação da CONTRATADA A notificação poderá ser realizada através de e-mail.
- 6.5. O recebimento provisório ou definitivo do produto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do CONTRATO.

7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 7.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data da assinatura deste instrumento, sendo sua eficácia condicionada à publicação de seu extrato na imprensa oficial.
- 7.2. Este CONTRATO poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses.
- 7.3. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra.

7.3.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

7.3.2. Por motivo de força maior.

7.4. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra.

7.4.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

7.4.2. Por motivo de força maior.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos.

8.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos objetos recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

8.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos objetos recebidos, para que seja substituído, reparado e / ou corrigido.

8.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão / empregado especialmente designado.

8.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento dos objetos, no prazo e forma estabelecidos no EDITAL e seus anexos.

8.6. Oficiar aos Órgãos competentes qualquer indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e ao FGTS.

8.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no EDITAL, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda.

9.2. Comparecer para assinatura do CONTRATO, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, conforme o caso.

9.3. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade.

9.4. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada.

9.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990).

9.6. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.

9.7. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

9.8. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.9. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato Nota Explicativa: As cláusulas acima elencadas são as mínimas necessárias. As peculiaridades da contratação podem recomendar a adoção de outras obrigações.

9.10. A CONTRATADA deverá fornecer solução de comunicação Ominichanel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão da solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

9.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichanel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão da solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.

10. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

10.1. Nos termos do art 163 e seguintes do RILCC da AGEHAB, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

10.2. É competência do fiscal da AGEHAB, dentre outras.

10.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico.

10.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado.

10.2.3. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades.

10.2.4. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no CONTRATO.

10.2.5. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em CONTRATO.

10.2.6. Atestar o recebimento provisório e munir o gestor das informações necessárias para o recebimento definitivo.

10.2.7. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

10.2.8. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11. DO PAGAMENTO

11.1. PARA O ITEM 01

11.1.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em uma única parcela, em 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

11.1.2. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

11.1.3. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

11.1.4. A data da emissão.

11.1.5. Número do CONTRATO.

11.1.6. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

11.1.7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.1.8. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto –

Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

11.1.9. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

11.1.10. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

11.1.11. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

11.1.13. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada a ampla defesa.

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

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

11.1.16. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

11.1.17. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

11.1.19. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada a ampla defesa,

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

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

11.1.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.1.23. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.

11.1.24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

11.1.25. $EM = I \times N \times VP$, sendo:

11.1.26. EM = Encargos moratórios.

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

11.1.28. VP = Valor da parcela a ser paga.

11.1.29. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

11.1.30. $I = (TX)$

11.1.31. $I = ((6 / 100) / 365)$

11.1.32. $I = 0,00016438$

11.1.33. TX = Percentual da taxa anual = 6%

11.2. PARA O ITEM 02, 03, 04 E 05

11.2.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal.

11.2.2. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, ou seja, da apresentação do Relatório Gerencial Mensal de Serviços, devidamente atestado pelo Gestor do Contrato, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em 1 (uma) parcela, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, obedecendo a seguinte dinâmica.

11.2.3. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

11.2.4. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

11.2.5. A data da emissão.

11.2.6. Número do CONTRATO.

11.2.7. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

11.2.8. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.2.9. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto – Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

11.2.10. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

11.2.11. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

11.2.12. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser

prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

11.2.14. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

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

11.2.17. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

11.2.18. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

11.2.20. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa,

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

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

11.2.23. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.2.24. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.

11.2.25. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

11.2.26. $EM = I \times N \times VP$, sendo:

11.2.27. EM = Encargos moratórios.

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

11.2.29. VP = Valor da parcela a ser paga.

11.2.30. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

11.2.31. $I = (TX)$

11.2.32. $I = ((6 / 100) / 365)$

11.2.33. $I = 0,00016438$

11.2.34. TX = Percentual da taxa anual = 6%

11.3. PARA O ITEM 06

11.3.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em uma única parcela, em 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

11.3.2. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

11.3.3. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

11.3.4. A data da emissão.

11.3.5. Número do CONTRATO.

11.3.6. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

11.3.7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.3.8. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto – Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

11.3.9. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

11.3.10. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

11.3.11. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

11.3.13. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

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

11.3.16. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

11.3.17. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por

escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

11.3.19. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa,

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

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

11.3.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.3.23. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.

11.3.24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

11.3.25. $EM = I \times N \times VP$, sendo:

11.3.26. EM = Encargos moratórios.

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

11.3.28. VP = Valor da parcela a ser paga.

11.3.29. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

11.3.30. $I = (TX)$

11.3.31. $I = ((6 / 100) / 365)$

11.3.32. I = 0,00016438

11.3.33. TX = Percentual da taxa anual = 6%

12. DO REAJUSTE

12.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

12.2. O reajuste de preços previsto no contrato para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, deverá ser concedido pela AGEHAB, independentemente de solicitação da contratada, sem prejuízo de negociação entre as partes, aplicando-se o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

12.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

13.1. O adjudicatário, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de CONTRATO ou aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art 70 da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

13.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia.

13.2.1. Caução em dinheiro.

13.2.2. Seguro-garantia.

13.2.3. Fiança bancária.

13.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

13.4. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

13.5. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.6. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

13.7. A garantia deverá cobrir.

13.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.

13.7.2. Prejuízos diretos causados à AGEHAB decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

13.7.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela AGEHAB à contratada e.

13.7.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

13.8. A garantia prestada pelo CONTRATADO será liberada ou restituída após a execução do CONTRATO e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente (Artigo 70, §4º da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016).

13.9. O não recolhimento, pelo contratado, da garantia de execução do contrato no prazo estabelecido no instrumento convocatório caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções correspondentes.

13.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias, da apresentação da garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, autoriza a AGEHAB a buscar a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no art. 175 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC da AGEHAB), dentre outras previstas em lei, a CONTRATADA que:

14.1.1. I. Não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;

- 14.1.2. II. Apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela AGEHAB;
- 14.1.3. III. Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;
- 14.1.4. IV. Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- 14.1.5. V. Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
- 14.1.6. VI. Incurrer em inexecução contratual.
- 14.1.7. VII. Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos.
- 14.2. As práticas acima exemplificadas, além de acarretarem responsabilização administrativa e judicial da pessoa jurídica, implicarão na responsabilidade individual dos dirigentes das empresas contratadas e dos administradores/gestores, enquanto autores, coautores ou partícipes do ato ilícito, nos termos da Lei nº 12.846/2013..

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 15.1. Será permitida a subcontratação do objeto, para os serviços acessórios ao objeto.

16. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 16.1. As partes 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, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 16.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.
- 16.3. A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que coletar e tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.
- 16.4. A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que colem e tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.
- 16.5. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação da AGEHAB, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção e gestão.
- 16.6. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;
- 16.7. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso ou obtido, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou a AGEHAB está exposto.
- 16.8. A critério da AGEHAB, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto, conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.
- 16.9. A CONTRATADA deverá manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.
- 16.10. A CONTRATADA deverá permitir a realização de auditorias da AGEHAB e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.
- 16.11. A CONTRATADA deverá apresentar a AGEHAB, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.
- 16.12. A CONTRATADA se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que deve estar disponível em caráter permanente para exibição à AGEHAB, mediante solicitação.
- 16.13. A CONTRATADA deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos de funcionário desligado que atue nas atividades inerentes à execução do presente Contrato.
- 16.14. A CONTRATADA não poderá disponibilizar ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização por escrito do titular, informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.
- 16.15. Caso autorizada transmissão de dados pela CONTRATADA a terceiros, as informações fornecidas/compartilhadas devem se limitar ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual.
- 16.16. A CONTRATADA deverá adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados.
- 16.17. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e de imediato a AGEHAB a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.
- 16.18. A comunicação acima mencionada não eximirá a CONTRATADA das obrigações, e / ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e / ou base de dados.
- 16.19. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade e ressarcimento por todo e qualquer dano e / ou prejuízo sofrido incluindo sanções aplicadas pela autoridade nacional decorrentes de tratamento inadequado dos dados pessoais coletados e compartilhados com e pela AGEHAB para as finalidades pretendidas neste contrato.
- 16.20. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados com e pela AGEHAB.
- 16.20.1. Eventuais responsabilidades serão apuradas de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

17. DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DOS DADOS

- 17.1. Considerando que, a inovação e a transformação digital são meios de aumentar a eficiência da administração pública na disponibilização do acesso aos serviços do AGEHAB, visando a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação da Agência com a sociedade, de modo a restarem caracterizadas as hipóteses previstas nos incisos I e III, do artigo 7º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e os incisos IX, XVII e XXIII do artigo 3º, da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.
- 17.2. As PARTES declaram, concordam e garantem que toda e qualquer atividade de tratamento de dados deve atender às finalidades do CONTRATO e seus eventuais ADITIVOS e devem ser realizadas em conformidade com a legislação aplicável, sobretudo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- 17.3. As PARTES declaram estar cientes que o compartilhamento de dados para cumprimento da implementação da prestação digital e a promoção do uso de dados devem ser preferencialmente anonimizados. Na impossibilidade do cumprimento do método de preservação dos dados pessoais, levando a identificação do titular dos dados, este é resguardado nos termos do inciso I, do artigo 7º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, mediante o fornecimento de consentimento pelo titular, obtido através dos canais corporativos do Crea-SP
- 17.4. As PARTES declaram e concordam que, nos termos do que estabelece a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, na presente contratação o CONTRATANTE atua na condição de CONTROLADOR e o CONTRATADA, realizará suas atividades na condição de OPERADOR e que, para todo e qualquer tratamento de dados pessoais vinculado a este CONTRATO, o OPERADOR deverá atuar de acordo com as orientações do CONTROLADOR, conforme ditames da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ou, quando for o caso, no 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).
- 17.5. O OPERADOR não pode retificar, apagar ou restringir o tratamento de dados pessoais que serão processados a pedido do CONTROLADOR por sua própria iniciativa, mas somente mediante instruções devidamente documentadas pelo CONTROLADOR.
- 17.6. O OPERADOR não poderá criar cópias ou duplicar os dados sem que o CONTROLADOR tenha conhecimento e demonstre sua concordância, exceto, quando couber para a prestação de serviço, cópias de backup, as quais sejam necessárias para garantir o adequado tratamento dos dados pessoais, bem como, para os dados pessoais necessários, para atender aos requisitos de retenção de dados legalmente exigíveis.
- 17.7. A duração do tratamento de dados deverá respeitar o objeto contratual, bem como, o disposto na legislação aplicável.
- 17.8. As PARTES adotarão normas relacionadas à implementação de medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de eventos acidentais ou ilícitos de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ou qualquer outra ocorrência decorrente de tratamento inadequado ou ilícito, implementação de programa de governança em privacidade, estruturação de planos de resposta a incidentes e remediação, sendo que as PARTES manterão procedimento para identificar, solucionar e eliminar incidentes envolvendo dados pessoais tratados sob a égide do CONTRATO e cooperarão uma com a outra na investigação de tais incidentes.
- 17.9. As PARTES reconhecem que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, o OPERADOR somente poderá realizar operações de tratamento de dados pessoais sensíveis quando estritamente necessário para cumprir com as disposições do CONTRATO, devendo garantir a implementação de proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.
- 17.10. O CONTROLADOR é responsável pela coleta do consentimento, quando for a base legal necessária para o tratamento de determinados dados pessoais, de forma livre, informada, legítima e inequívoca.
- 17.11. Caso o CONTROLADOR tenha obtido o consentimento do titular de dados pessoais para o tratamento de dados pessoais, deve obter o seu consentimento específico para comunicar ou compartilhar os dados coletados.
- 17.12. O consentimento deverá referir-se à finalidade determinadas, sendo vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento.
- 17.13. O consentimento dado pelo Titular de dados pessoais poderá ser revogado a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado.
- 17.14. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do CONTROLADOR, responsabilizando-se o OPERADOR pela obtenção de forma livre, informada, legítima e inequívoca e a gestão deste. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades.
- 17.15. As PARTES cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo.
- 17.16. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, sendo vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, a menos que este seja necessário para o cumprimento do objeto do contrato, hipótese em que o CONTROLADOR deverá autorizar o compartilhamento previamente e por escrito.
- 17.17. Encerrado o tratamento de dados sensíveis ou não para o cumprimento de uma operação solicitada pelo CONTROLADOR, o OPERADOR devolverá e eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.
- 17.18. Encerrada a vigência do contrato, o OPERADOR interromperá o tratamento e deve salvaguardar de que os dados serão colocados imediatamente fora de uso e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e medidas determinadas pelo CONTROLADOR, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.
- 17.19. Em caso de o Titular de dados pessoais entrar em contato diretamente com o OPERADOR para exercer seus direitos com relação à retificação, eliminação, compartilhamento, confirmação, acesso, cancelamento ou restrição do tratamento de dados pessoais, o OPERADOR deverá encaminhar a solicitação ao CONTROLADOR no prazo de 24 (vinte e quatro) horas através do geti@agehab.go.gov.br.
- 17.20. Ao transferir os Dados Pessoais a qualquer outra jurisdição, fora do território brasileiro, quando da realização do objeto contratual, o OPERADOR se compromete a tomar as medidas garantidoras necessárias para que a transferência esteja em conformidade com o artigo 33, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o que deve incluir, sem limitações, a observância de regras vinculantes aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- ### **17.21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE COMO CONTROLADOR DE DADOS**
- 17.21.1. Garantir que todo o tratamento dos dados pessoais, desde a coleta até o seu compartilhamento com o OPERADOR foi realizado de acordo com os princípios da finalidade deste Contrato, da adequação e da necessidade disposto no artigo 6º, I a III, da LGPD ou qualquer legislação aplicável e que as instruções para o tratamento de dados pessoais pelo OPERADOR estão de acordo com tais normas.
- 17.21.2. Através de registros formais, fornecer ao OPERADOR as instruções e informações relevantes e estabelecer os critérios para que o

OPERADOR tenha acesso somente aos dados pessoais necessários para o cumprimento da finalidade do tratamento de dados constante deste Contrato.

17.21.3. Atender a requisições de exercício de direitos por parte dos TITULARES ou solicitações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD ou qualquer outra autoridade que venha a fiscalizar o tratamento de dados pessoais.

17.21.4. Garantir que os Titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD recebam as informações exigidas pela LGPD, principalmente no que tange a possível incidente de dados pessoais, nos termos da LGPD e do presente Contrato, a menos que o CONTROLADOR demonstre que o dano resultou de falha exclusiva do OPERADOR.

17.21.5. O CONTROLADOR deverá, sem demora e formalmente, informar ao OPERADOR sobre mudanças no tratamento de dados que possam vir a afetar os seus deveres. Além disso, o CONTROLADOR deverá informar ao OPERADOR de ações tomadas por terceiros, entre outras, da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com relação ao tratamento de dados objeto do presente Contrato.

17.22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA COMO OPERADOR DE DADOS

17.22.1. Realizar o tratamento de dados pessoais, conforme indicado pelo CONTROLADOR, unicamente para operacionalização das relações contratuais previstas, tratando destes dados pessoais no limite do quanto necessário para o bom cumprimento das suas atividades.

17.22.2. Manter registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais que realiza.

17.22.3. Seguir as instruções do CONTROLADOR no tratamento de dados pessoais, e, caso não o faça, assumir as devidas responsabilidades, nos termos da LGPD e qualquer outra lei ou regulamento que venha a tratar deste assunto, quanto as ações tomadas em desacordo com as instruções.

17.22.4. Prestar assistência ao CONTROLADOR, nos limites das obrigações impostas pela LGPD, ou qualquer outra lei que venha a tratar do assunto, caso a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou qualquer outra autoridade governamental, ou, ainda, o Titular de dados pessoais requeira informações quanto à conformidade do tratamento dos dados pessoais com a LGPD, na medida em que tais informações encontrem-se de posse do OPERADOR nas atividades de tratamento dos dados pessoais.

17.22.5. Implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir documentalmente que o ambiente (seja ele físico ou virtual) utilizado para o tratamento de dados pessoais seja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança mínimos previstos pelo CONTROLADOR, aos padrões de boas práticas de governança, aos princípios gerais previstos na LGPD e nas demais leis ou regulamentos aplicáveis.

17.22.5.1. O OPERADOR deve dar conhecimento formal aos seus empregados e terceiros das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do CONTROLADOR.

17.22.6. Restringir o acesso aos dados pessoais e ao ambiente mediante a definição de pessoas habilitadas e responsáveis pelo tratamento, responsabilizando-se pela confidencialidade dos dados pessoais.

17.22.7. Garantir a integridade das informações compartilhadas pelo CONTROLADOR, não alterando dados pessoais por sua própria iniciativa, mas somente mediante instruções devidamente documentadas pelo CONTROLADOR, enquanto perdurar o Contrato.

17.22.8. Atender imediata e adequadamente a todas as solicitações do CONTROLADOR com relação ao tratamento de dados pessoais sob este Contrato, bem como considerar a orientação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD com relação ao tratamento de dados pessoais transferidos.

17.22.9. Manter inventário detalhado dos acessos aos dados pessoais e aos registros de conexão e de acesso a aplicações, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso e o arquivo acessado, inclusive quando tal acesso é feito para cumprimento das obrigações legais ou determinações definidas por autoridade competente.

17.22.10. Atender o CONTROLADOR em diligências e entrevistas a serem realizadas com a finalidade de averiguação das medidas de segurança aplicadas para a proteção dos dados pessoais (due-diligence).

17.22.11. Atender o CONTROLADOR prontamente as solicitações de revisão dos procedimentos de selfassessment/ou due diligence.

17.22.12. Realizar operações de tratamento de dados pessoais sensíveis somente quando estritamente necessário para cumprir com as disposições do Contrato, devendo garantir a implementação de proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.

17.22.13. Sempre que necessário e solicitado pelo CONTROLADOR, o OPERADOR deverá auxiliar no atendimento das requisições realizadas por Titulares ou por qualquer autoridade.

17.22.14. Quaisquer informações solicitadas pelo CONTROLADOR deverão ser atendidas pelo OPERADOR de forma imediata ou no prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) horas, justificando os motivos da demora.

17.22.15. O OPERADOR se obriga, ainda, a notificar o CONTROLADOR imediatamente sobre:

17.22.15.1. qualquer pedido legalmente vinculativo de divulgação dos dados pessoais por uma Autoridade Pública.

17.22.15.2. qualquer incidente com os dados pessoais ou serviços prestados e.

17.22.15.3. qualquer solicitação recebida diretamente dos Titulares dos dados pessoais, ou da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, sem responder a esse pedido, a menos que tenha sido autorizado de outra forma a fazê-lo.

17.22.16. A notificação deverá:

17.22.16.1. (i) descrever a natureza do pedido, solicitação ou do incidente.

17.22.16.2. (ii) descrever as consequências prováveis do incidente.

17.22.16.3. (iii) descrever as medidas tomadas ou propostas pelo OPERADOR em resposta ao incidente. e

17.22.16.4. (iv) fornecer o contato do Encarregado de Dados – DPO do OPERADOR .

17.22.17. O OPERADOR manterá o CONTROLADOR integralmente isento de quaisquer responsabilidades ou reivindicações dos Titulares de dados pessoais compartilhados ou tratados pelo OPERADOR em desacordo com as instruções fornecidas pelo CONTROLADOR ou, ainda, em descumprimento do Contrato, inclusive com relação aos incidentes.

17.22.18. Caso sejam ajuizadas ações pelos Titulares dos dados pessoais contra o CONTROLADOR ou sejam recebidas pelo CONTROLADOR notificações de quaisquer órgãos públicos, com base no uso indevido de dados pessoais decorrente de falha do OPERADOR, deverá o OPERADOR intervir no processo, reivindicando a condição de demandada e requerendo a exclusão do CONTROLADOR e, em caso de condenação do CONTROLADOR, o OPERADOR deverá ressarcir-lo pelo valor principal pago, bem como por todos os danos e todas as despesas envolvidas na demanda.

17.22.19. Após a expiração ou rescisão do Contrato, o OPERADOR eliminará ou devolverá ao CONTROLADOR os materiais contendo dados pessoais que lhes foram disponibilizados para os fins dispostos no Contrato, conforme instruções e prazo informados pelo CONTROLADOR, não podendo exceder a 30 (trinta) dias e de acordo com os critérios da legislação aplicável.

17.22.20. Mesmo após a rescisão deste Contrato ou de outros acordos celebrados entre as Partes, as obrigações do OPERADOR perdurarão enquanto ele tiver acesso, estiver em posse ou conseguir realizar qualquer operação de tratamento dos dados pessoais envolvendo informações fornecidas pelo CONTROLADOR.

17.22.21. Manter atualizado junto ao CONTROLADOR o nome do DPO (Data Protection Officer) – Encarregado de Dados, e-mail e telefone de contato por parte do OPERADOR para manter as comunicações e solicitações entre as partes.

17.22.22. É vedado ao OPERADOR o compartilhamento dos dados pessoais com terceiros, a menos que este seja necessário para o cumprimento do objeto do contrato, hipótese em que o CONTROLADOR deverá autorizar o compartilhamento previamente e por escrito.

17.22.23. Na hipótese de compartilhamento de dados pessoais com terceiros, o OPERADOR deverá obrigar que tais terceiros garantam formalmente os mesmos níveis e padrões de proteção aos dados pessoais e de medidas de segurança da informação.

17.22.24. O OPERADOR se responsabiliza por todas as ações e omissões realizadas pelo terceiro, além de outras penalidades eventualmente aplicáveis pelas autoridades competentes, sem prejuízo de perdas e danos, eximindo o CONTROLADOR de qualquer responsabilidade em relação a atos realizados pelo respectivo terceiro.

18. DO REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS – ROPA

18.1. A CONTRATADA deverá elaborar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD.

18.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD, antes do início do tratamento de dados pessoais, quando esse tratamento representar alto risco para os direitos e liberdades dos titulares, conforme exige a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

19. DO CONTRATO DE PROCESSAMENTO DE DADOS

19.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar o Contrato de Processamento de Dados ou Data Processing Agreement – DPA.

19.1.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar o Contrato de Processamento de Dados ou Data Processing Agreement – DPA, celebrado entre o CONTROLADOR DE DADOS e o OPERADOR DE DADOS. O Contrato de Processamento de Dados estabelece os termos e condições sob os quais o OPERADOR DE DADOS pode processar dados pessoais e assegura que as atividades de processamento estão em conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

ANDRÉ LUIZ VIEIRA FERNANDES

Gerente

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

Telefone:

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

Proposta que faz a empresa **NOME DA EMPRESA LICITANTE** para o fornecimento de solução de comunicação Ominichannel, de acordo com as especificações e condições relacionadas abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QTDE MENSAL	QTDE ANUAL	VALOR UNITARIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Implantação da solução de comunicação Ominichannel	Und	01	01
02	Disponibilização do WhatsApp Business API	Mensal	01	12
03	Sessão iniciada pela contratante	Und	22.000	264.000
04	Sessão iniciada pelo cliente	Und	11.000	132.000
05	Serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel	Mensal	01	12
06	Treinamento da solução de comunicação Ominichannel	Und	01	01
	TOTAL				

O valor total da proposta é de R\$ _____ (_____), incluindo todos os custos diretos e indiretos requeridos para a prestação dos serviços.

Valor global da proposta:

Validade da Proposta:

Condições de Execução: Conforme Termo de Referência

DECLARAMOS que:

1. Os preços acima ofertados, incluem todas as despesas necessárias para a prestação de serviços, tais como transporte, deslocamento, alimentação, material e remuneração de pessoal serão de responsabilidade da CONTRATADA, assim como todas as despesas com encargos sociais, tributos e impostos dela decorrente. Portanto, todas as despesas diretas e indiretas necessárias para a perfeita execução dos serviços.
2. Declaramos que garantimos a prestação dos serviços, bem como a entrega dos mesmos no prazo e na quantidade estabelecidos no presente edital.
3. Concordamos com todas as disposições e exigências deste edital e seus anexos, inclusive com Termo de Referência.
4. Até o recebimento da nota fiscal, de empenho e/ou outro documento correspondente, esta proposta constituirá um compromisso de nossa parte, observadas as condições do Edital.

Local e data:

Assinatura
(Representante da Empresa)

ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06 E DECRETO ESTADUAL Nº 7.466/ 2011

À

Agência Goiana de Habitação S/A

Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - Goiás

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

A (nome/razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) _____, portador de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para qualificação como **microempresa ou empresa de pequeno porte**, e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts, 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/06, e Decreto Estadual nº 7.466/2011, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06.

Goiânia, ____ de _____ de 2024.

Carimbo CNPJ, nome e assinatura do responsável legal (legível)

Nota: A falsidade desta DECLARAÇÃO, objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/06 e Decreto Estadual nº 7.466/2011, caracterizará crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste Edital.

ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE FATOS IMPEDITIVOS E CIENCIA DAS CLÁUSULAS DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DOS FATOS IMPEDITIVOS e CIÊNCIA DAS CLÁUSULAS DO EDITAL

À

Agência Goiana de Habitação S/A

Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - Goiás

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

Assunto: Declaração

A Empresa _____, CNPJ nº _____,

DECLARA:

• Sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigação de declarar ocorrências posteriores.

• Ter ciência de todas as cláusulas do Edital, sendo que o descumprimento de qualquer dessas cláusulas acarretará a aplicação das penalidades conforme art. 83 da Lei nº 13.303/16, principalmente a declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Goiânia, ____ de _____ de 2024.

Carimbo CNPJ, nome e assinatura do responsável legal (legível)

ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NÃO EMPREGA MENOR

MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NÃO EMPREGA MENOR

À

Agência Goiana de Habitação S/A

Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - Goiás

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF no, DECLARA, para fins do disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, da não realização, no estabelecimento, de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo, na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Goiânia, ___ de _____ de 2024.

Carimbo CNPJ, nome e assinatura do responsável legal (legível)

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE PENALIDADES

DECLARAÇÃO DE PENALIDADES

À

Agência Goiana de Habitação S/A

Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - Goiás

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

Prezados Senhores,

A empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a), portador(a) do RG nº e do CPF nº, DECLARA, sob as penas da lei para os devidos fins de registro na modalidade Prestador/Fornecedor que:

- não estou sob os efeitos da penalidade de declaração de inidoneidade aplicada pela União, por Estado, pelo Distrito Federal;
- não tenho no meu quadro societário sócio de outra empresa que esteja suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- não tenho administrador que seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

- não tenho no meu quadro societário sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- não tenho administrador que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- não tenho na minha diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea, em conformidade com a Lei nº 13.303/2016, art. 38, III e VIII.

Ademais, declaro ciência da submissão à responsabilização de pessoas jurídicas por atos contra a Administração Pública prevista na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

Goiânia, ____ de _____ de 2024.

Carimbo CNPJ, nome e assinatura do responsável legal (legível)

ANEXO VII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO VÍNCULO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

DECLARAÇÃO DE NÃO VÍNCULO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

À

Agência Goiana de Habitação S/A

Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - Goiás

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

Prezados Senhores,

A empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a), portador(a) do RG nº e do CPF nº, DECLARA, sob as penas da lei para os devidos fins de registro na modalidade Prestador/Fornecedor que:

- Nenhum administrador, diretor ou sócio detentor de mais de 5% do nosso capital social é diretor ou empregado da Agehab,
- Nenhum administrador, diretor ou sócio é pessoa que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a Agehab há menos de seis meses;
- Nenhum administrador, diretor ou sócio dos quadros tem relação de parentesco até o terceiro grau, em grau reto, colateral ou por afinidade, com membro do Conselho, Diretor, Superintendente ou empregado com atuação na área de licitações e contrato da Agehab, ou com autoridade dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado de Goiás.

Em conformidade com o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Agehab, art. 18, inciso I, e parágrafo único, incisos II e III, e na Lei nº 13.303/2016, art. 38, inciso I, e parágrafo único, incisos II e III.

Em conformidade com o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Agehab, art. 18, inciso I, e parágrafo único, incisos II e III, e na Lei nº 13.303/2016, art. 38, inciso I, e parágrafo único, incisos II e III.

Ademais, declara ciência da submissão à responsabilização de pessoas jurídicas por atos contra a Administração Pública prevista na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

Goiânia, ____ de _____ de 2024.

Carimbo CNPJ, nome e assinatura do responsável legal (legível)

ANEXO VIII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO ENQUADRAMENTO NA LEI Nº 13.303/2016

DECLARAÇÃO DE NÃO ENQUADRAMENTO NA LEI Nº 13.303/2016

À

Agência Goiana de Habitação S/A

Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - Goiás

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

Assunto: Declaração

A (nome/razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, DECLARA, sob as penas da lei, que relativamente ao disposto no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016, o (s) administrador (es), sócio (s) e ou empregado (s) da empresa, acima qualificada, não se enquadra em nenhum dos impedimentos ali previstos.

Goiânia, ___ de _____ de 2024.

Carimbo CNPJ, nome e assinatura do responsável legal (legível)

ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTENCIA DE SÓCIOS COMUNS, ENDEREÇOS COINCIDENTES E/OU INDÍCIOS DE PARENTESCO

DECLARAÇÃO DE INEXISTENCIA DE SÓCIOS COMUNS, ENDEREÇOS COINCIDENTES E/OU INDÍCIOS DE PARENTESCO

À

Agência Goiana de Habitação S/A

Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - Goiás

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

PROCESSO Nº 202400031004905

(RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE), ___(CNPJ

Nº), sediada no (a)____(ENDEREÇO COMPLETO),

DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre, plenamente, os requisitos exigidos no procedimento licitatório referenciado.

Igualmente, **DECLARA** sob as penas da lei, em especial para atender à orientação do TCU – Acórdão 2136/2006/TCU/1ª Câmara, de 01/08/2006, ata nº 27/2006, que nossa Empresa não possui sócios em comum, endereços idênticos e/ou indícios de parentesco, com as demais licitantes presentes, ou das que se fazem representar no momento do credenciamento.

Finalizando, declaramos que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e nossa plena concordância com as condições estabelecidas no Edital da licitação e seus anexos.

Goiânia, ___ de _____ de 2024.

Carimbo CNPJ, nome e assinatura do responsável legal (legível)

ANEXO X - MINUTA CONTRATUAL

CONTRATO Nº 000/2024

CONTRATO DE FORNECIMENTO, QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO, COMO CONTRATANTE, A AGÊNCIA GOIANA DE HABITAÇÃO S/A – AGEHAB, E DE OUTRO LADO, COMO CONTRATADA, A EMPRESA _____ CONFORME O PROCESSO Nº 202400031004905

Por este instrumento particular, as partes abaixo mencionadas e qualificadas, acordam entre si firmar o presente Contrato de Fornecimento, conforme as cláusulas e condições a seguir elencadas:

Qualificação das partes:

CONTRATANTE:

AGÊNCIA GOIANA DE HABITAÇÃO S/A – AGEHAB, sociedade de economia mista, portadora do CNPJ nº 01.274.240/0001-47, com sede na Rua 18-A nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia – Goiás, doravante denominada apenas AGEHAB, neste ato representada na forma estatutária por seu Presidente **ALEXANDRE BALDY DE SANT'ANNA BRAGA**, brasileiro, casado, inscrito no CPF/ME nº XXX.422.351-XX, residente e domiciliado em Brasília– DF e por seu Diretor Administrativo **VINICIUS FERREIRA LIMA**, brasileiro, divorciado, servidor público estadual, inscrito no CPF sob o nº XXX.902.921-XX, residente e domiciliado em Goiânia – GO.

CONTRATADA:

_____, pessoa jurídica de direito privado, situada na _____, _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representada por _____, brasileiro(a), casado(a), inscrito(a) no CPF nº _____, residente e domiciliado(a) em _____ - _____, doravante designada simplesmente CONTRATADA.

DO FUNDAMENTO LEGAL

O presente contrato é oriundo da licitação **PREGÃO ELETRÔNICO nº 007/2024** do Processo nº 202400031004905, Proposta de Preços apresentada em ___/___/2024; e às determinações das Leis Federais nº 13.303/16, de 30 de junho de 2016, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB, publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás em 02/03/2020, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pela Lei Complementar Estadual nº 117/2015, Decreto Estadual nº 7.466/2011, Decreto Estadual nº 10.247, de 30 de março de 2023 e Lei nº 14.133/2021, de forma subsidiária, nas hipóteses permitidas pela Lei 13.303/2016 e a Instrução Normativa SEGPLAN nº 004, de 07 de dezembro de 2011 (CADFOR), e suas posteriores alterações.

Aplicam-se ainda à presente relação jurídica contratual os preceitos de direito público e os princípios da teoria geral dos contratos e disposições de direito privado.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E SUA EXECUÇÃO

1.1. Este contrato tem por objeto o fornecimento de solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service - SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações no Termo de Referência e Proposta de Preços da Contratada, conforme quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QTDE MENSAL	QTDE ANUAL	VALOR UNITARIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Implantação da solução de comunicação Ominichannel	Und	01	01
02	Disponibilização do WhatsApp Business API	Mensal	01	12
03	Sessão iniciada pela contratante	Und	22.000	264.000
04	Sessão iniciada pelo cliente	Und	11.000	132.000
05	Serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel	Mensal	01	12
06	Treinamento da solução de comunicação Ominichannel	Und	01	01
	TOTAL				

1.2. Este Contrato vincula-se à proposta da Contratada.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

2.1.1. Entende-se por SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL a solução que viabiliza um atendimento híbrido, iniciado por um chatbot e, se necessário, encaminhado para um atendimento humano possibilitando o acompanhamento e retorno imediato das interações entre a CONTRATANTE e seus CLIENTES, por meio de uma variedade de canais de atendimento, tais como WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.

2.1.2. A solução deverá disponibilizar uma interface única e centralizada de todos os contatos feitos pelo CLIENTE por meio dos seus canais de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat), permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente.

2.1.3. A solução de comunicação Ominichannel deverá dispor de recurso para uso de mídias sociais por meio de chat, devendo ser disponibilizada, no mínimo, por meio dos canais de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).

2.1.4. A solução de comunicação Ominichannel deverá dispor de uma interface única que integre todas as mídias sociais em um único local para atendimento dos CLIENTES.

2.1.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer a solução de comunicação Ominichannel no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço).

2.1.5. A solução de comunicação Ominichannel deverá ser instalada no ambiente da CONTRATADA, com acesso através da Internet.

2.1.6. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir acesso a um painel visual que apresentará, de maneira centralizada, um conjunto de informações, permitindo o acompanhamento dos atendimentos em tempo real.

2.1.7. A solução de comunicação Ominichannel deve dispor de recurso de integração com API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos) que permitirá realizar integrações com soluções da CONTRATANTE.

2.1.8. A solução de comunicação Ominichannel deverá dispor de integração com o Facebook para uso da API Oficial do WhatsApp com o Grupo Meta, não sendo passível o uso de funções broker interno ou externo, os números de WhatsApp deverão estar obrigatoriamente hospedados com parceiros oficiais do Facebook para integração.

2.1.9. A CONTRATANTE e a solução de comunicação Ominichannel deverão seguir todas as diretrizes e políticas estabelecidas pelo Facebook.

2.1.10. A solução de comunicação Ominichannel deverá dispor armazenamento que suporte todas as conversas de conversas e dados da CONTRATANTE durante a vigência contratual.

2.1.11. A CONTRATANTE, quando necessário, poderá solicitar backup, recuperação e / ou remoção de dados, atentando ao disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

2.2. DOS ADMINISTRADORES, AGENTES E SUPERVISORES

2.2.1. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir o cadastramento dos seguintes tipos de usuário.

2.2.1.1. ADMINISTRADOR(ES);

2.2.1.2. AGENTE(S);

2.2.1.3. SUPERVISOR(ES).

2.2.2. A CONTRATANTE poderá cadastrar de 4 (quatro) a 8 (oito) ADMINISTRADOR(ES) para realização de sua operação.

2.2.3. A CONTRATANTE poderá cadastrar de 40 (quarenta) a 60 (sessenta) AGENTE(S) para realização de sua operação.

2.2.4. A CONTRATANTE poderá cadastrar de 4 (quatro) a 8 (oito) SUPERVISOR(ES) para realização de sua operação.

2.3. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

2.3.1. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir atendimento multicanal.

2.3.2. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir a conexão com, no mínimo, os seguintes canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.

2.4. DA DISPONIBILIZAÇÃO WHATSAPP BUSINESS API

2.4.1. A CONTRATADA deverá realizar a disponibilização do WhatsApp Business API.

2.4.2. A CONTRATADA deverá realizar a disponibilização do WhatsApp Business API para um número de telefone da CONTRATANTE.

2.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar a API Oficial WhatsApp Facebook.

2.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar a API Oficial WhatsApp Facebook em até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato.

2.5. DOS RECURSOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

2.5.1. Deverá permitir criar e personalizar modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.

2.5.2. Deverá permitir a inclusão de anotações internas que possam ser compartilhadas entre os AGENTES.

2.5.3. Deverá possuir painel de configuração e criação de fluxo de atendimento autônomos, filtros, relatórios estatísticos e gráficos, que possam ser visualizados em tempo real pelos GESTORES, a fim de dar transparência e produzir recursos que possibilitem à gestão, ter condições de avaliar o nível de satisfação da categoria, avaliar o desempenho da equipe e promover ações que aprimorem os atendimentos.

2.5.4. Deverá possuir um painel de controle administrativo para segmentar níveis de permissões dos usuários da solução de comunicação Ominichannel.

2.5.5. Deverá possuir um painel de controle das conversas ativas e receptivas, no qual seja possível visualizar quantas conversas ativas e receptivas foram enviadas e / ou recebidas, por canal comunicação, para a bilhetagem do consumo.

2.6. DOS REQUISITOS E FUNCIONALIDADES

2.6.1. Deverá possibilitar o uso de mais de um canal comunicação (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).

2.6.2. Deverá possibilitar a restrição de grupos, chats, atendimentos por AGENTES.

2.6.3. Deverá possibilitar a centralização de todos os atendimentos em apenas uma tela.

2.6.4. Deverá permitir que todos os atendimentos / chat(s) estejam em uma mesma tela enquanto é realizado o atendimento. Independente do canal de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat) e / ou número do WhatsApp.

2.6.5. Deverá permitir a visualização de todo o histórico da conversa com o CLIENTE na mesma tela.

2.6.6. Deverá permitir enviar e receber as seguintes mídias através dos canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.

2.6.6.1. Imagens, fotos e print de tela (copiar e colar).

2.6.6.2. Áudio (permitir gravar e / ou enviar um áudio já gravado e salvo anteriormente).

2.6.6.3. Documentos (PDFs, DOCs, Planilhas, Apresentações).

2.6.6.4. Vídeos.

2.6.7. Deverá permitir receber e enviar emojis que constam no catálogo do WhatsApp.

2.6.8. Deverá permitir cadastrar e utilizar mensagens pré-configuradas.

2.6.9. Deverá possibilitar a categorização do atendimento e chat, através de etiquetas de marcação e / ou outro mecanismo que possibilite filtrar ou realizar buscas posteriores.

2.6.10. Deverá possuir o recurso de “responder” similar ao do WhatsApp, e mostrar visualmente na tela do chat, quando o recurso for utilizado pelo AGENTE ou pelo CLIENTE.

2.6.11. Deverá permitir iniciar chat através do WhatsApp com qualquer CLIENTE cadastrado na solução de comunicação Ominichannel.

2.6.12. Deverá mostrar visualmente ao CLIENTE via chat quem é o AGENTE que está realizando o atendimento, com base no cadastro do AGENTE na solução de comunicação Ominichannel.

2.6.13. Deverá coletar, automaticamente, as seguintes informações, durante o atendimento e chat com o CLIENTE.

2.6.13.1. Origem do contato (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).

2.6.13.2. Número do telefone de contato, nos casos em que o contato for realizado através do WhatsApp.

2.6.13.3. Nome de contato do CLIENTE, nos casos em que o contato for realizado através do Facebook ou Instagram.

2.6.13.4. Nome no formulário de contato, nos casos em que o contato é através do Web Chat.

2.7. DO CADASTRO DE CLIENTES

2.7.1. Deverá permitir cadastrar CLIENTES contemplando as seguintes informações.

2.7.1.1. Nome do contato.

2.7.1.2. E-mail.

2.7.1.3. Telefone.

2.7.1.4. Endereço.

2.7.1.5. CPF ou CNPJ.

2.7.1.6. Empresa.

2.7.2. Deverá permitir cadastrar informações adicionais customizáveis, não se limitando aos itens supracitados, mas passíveis de customização pela CONTRATADA.

2.7.2.1. Cidade.

2.7.2.2. Estado.

2.7.2.3. Perfil nas redes sociais.

2.8. DOS TIPOS DE USUÁRIOS

2.8.1. Deverá permitir cadastrar os seguintes tipos de usuário.

2.8.1.1. Administrador.

2.8.1.2. Agente.

2.8.1.3. Supervisor.

2.9. DO CONTROLE DE MÉTRICAS

2.9.1. Deverá possuir controle de métricas.

2.9.2. Deverá possuir relatórios de performance:

2.9.2.1. Tempo médio para conclusão do atendimento.

2.9.2.2. Tempo médio de primeira resposta.

2.10. DOS RELATÓRIOS

2.10.1. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes relatórios.

2.10.1.1. Quantidade de atendimentos novos, de forma geral, por grupo / departamento e por AGENTE.

2.10.1.2. Quantidade de atendimentos em andamento, de forma geral, por grupo / departamento e por AGENTE.

2.10.1.3. Quantidade de atendimento finalizados, de forma geral, por grupo / departamento e por AGENTE.

2.10.1.4. Quantidade de atendimento por classificação e / ou por etiquetas.

2.10.1.5. Quantidade de contatos ativos.

2.10.1.6. Quantidade de contatos receptivos.

2.10.1.7. Quantidade total de contatos.

2.10.1.8. Pesquisa de satisfação para os canais de comunicação (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat).

2.10.2. Deverá permitir a exportação no formato .XLS e .PDF.

2.10.3. Deverá possuir informações como dia, mês e ano em todos os relatórios.

2.11. DO WEB CHAT

2.11.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar, configurar e manter solução de comunicação de atendimento on-line por meio chat (diálogo de texto ao vivo).

2.11.2. O Web Chat de deverá possibilitar a interação de forma on-line, permitindo a realização de atendimento autônomos e humano junto aos CLIENTES da WEB.

2.11.3. A CONTRATADA deverá possibilitar o atendimento humano via Web Chat, dentro e fora das dependências da CONTRATANTE, com acesso WEB por meio de login e senha.

2.11.4. Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas durante a vigência contratual.

2.11.5. A solução de Web Chat deverá.

2.11.5.1. Suportar Web Chat do tipo "click-to-chat", quando instalado no site da CONTRATANTE.

2.11.5.2. Permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite).

2.11.5.2.1. Oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do AGENTE por meio de símbolos ou mensagens como "digitando" e "on-line".

2.11.5.3. Permitir que o agente visualize que o CLIENTE está escrevendo e vice-versa.

2.11.5.4. Permitir o envio de URLs ao CLIENTE.

2.11.5.5. Permitir acesso a todo o histórico de interações com o CLIENTE via Web Chat e demais canais de atendimentos disponíveis ao perfil do AGENTE.

2.11.5.6. Permitir a criação de frases frequentemente utilizadas pelo agente com acesso por menu exibido durante a sessão de chat.

2.11.5.7. Permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de Web chat ao AGENTE ou GRUPO com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do AGENTE.

2.11.5.8. Permitir aos SUPERVISORES o recurso de "whisper", permitindo que o supervisor visualize a conversa entre o AGENTE e o CLIENTE e envie mensagens visíveis apenas ao AGENTE e SUPERVISOR.

2.11.5.9. Permitir ao AGENTE a seleção de status, tais como, pronto, disponível (on-line), ocupado, desconectado, indisponível (off-line) e em pausa, sendo este último customizável e permitindo a definição de motivos de pausa.

2.11.5.10. Permitir ao AGENTE finalizar o atendimento e escolher uma categorização / classificação pré-definida ao atendimento, exemplo: Serviço prestado com sucesso, reclamação, etc.

2.11.5.11. Permitir o atendimento de múltiplas interações de Web Chat juntamente com outros canais de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram) simultaneamente sendo configurável pelos ADMINISTRADORES e SUPERVISORES, sendo que deve ser suportado, no mínimo, de 10 (dez) atendimentos simultâneos.

2.11.5.12. Permitir aos ADMINISTRADORE(S) e SUPERVISORE(S) definir a intercalação de interações de Web Chat com outros canais de atendimento habilitados ao mesmo usuário.

2.11.5.13. Permitir a transferência do atendimento para outro AGENTE, mantendo o histórico da conversa.

2.11.5.14. Permitir, quando o AGENTE estiver ocupado, que novas interações sejam direcionadas ao AGENTE livre que tenha o perfil para atendimento desse canal, conforme regras de roteamento definidas e / ou FICAM EM FILA DE ATENDIMENTO.

2.12. DA INTEGRAÇÃO COM APIS (APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE (INTERFACE DE PROGRAMAÇÃO DE APLICAÇÃO))

2.12.1. DO CONSUMO DE APIS PELA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL.

2.12.1.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com outros sistemas.

2.12.1.2. A CONTRATANTE possui inúmeras APIs REST desenvolvidas.

2.12.1.3. A CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento de API REST para consulta de informações.

2.12.1.4. A CONTRATANTE disponibilizará URL de acesso WEB para que a solução de comunicação Ominichanel possa se integrar e consumir as informações da CONTRATANTE através de APIs.

2.12.1.5. A solução de comunicação Ominichanel deverá consumir quantas APIs forem necessárias para automatizar os FLUXOS DE ATENDIMENTO AUTÔNOMOS.

2.12.2. DO CONSUMO DE APIS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL PELOS SISTEMAS DA CONTRATADA.

2.12.2.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com outros sistemas.

2.12.2.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá possuir APIs REST, já desenvolvida, disparo de mensagens HSM (Highly Structured Messages).

2.12.2.3. A CONTRATANTE poderá disparar mensagens HSM (Highly Structured Messages) através do consumo de APIs da solução de comunicação Ominichanel.

2.13. DA INTEGRAÇÃO COM FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

2.13.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com ferramentas de Inteligência Artificial.

2.13.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com no mínimo as seguintes ferramentas de Inteligência Artificial.

2.13.2.1. ChatGPT;

2.13.2.2. A CONTRATANTE realizará a contratação das licenças da ferramentas de Inteligência Artificial.

2.13.3. DO CONSUMO DE APIS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL PELOS SISTEMAS DA CONTRATADA.

2.13.3.1. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir a integração com outros sistemas.

2.13.3.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá possuir APIs REST, já desenvolvida, disparo de mensagens HSM (Highly Structured Messages).

2.13.3.3. A CONTRATANTE poderá disparar mensagens HSM (Highly Structured Messages) através do consumo de APIs da solução de comunicação Ominichanel.

2.14. DO DISPARO E RECEPÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS

2.14.1. É considerado disparo e recepção eletrônica de mensagens o atendimento prestado por mensagem no qual o CLIENTE recebe contato e / ou interage com "ATENDIMENTO AUTÔNOMO" e / ou AGENTE.

2.14.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar na solução de comunicação Ominichanel o serviço "Disparo Eletrônico de Mensagens", para envio de mensagens via serviços de comunicador instantâneo WhatsApp para os telefones móveis cadastrados dentro da base de dados da solução e / ou através do upload de mailing.

2.14.3. A solução de comunicação Ominichanel deverá.

2.14.3.1. Deverá permitir o envio de mensagens com sessões de 24h de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).

2.14.3.2. Deverá permitir o recebimento de mensagens com sessões de 24h de mensagens receptivas do WhatsApp.

2.14.3.3. Deverá permitir o envio de mensagens em massa, baseadas em template, através do upload de arquivos contendo número de telefone, mensagem e demais atributos da mensagem (texto, imagens, vídeo, áudio, URL, etc.), respeitando as regras opt-in do WhatsApp.

2.14.3.4. Permitir o gerenciamento de interações das mensagens por meio de palavras-chave, identificação do usuário, data e hora.

2.14.3.5. Permitir o gerenciamento de campanhas de envios individuais e massivos de mensagens de WhatsApp.

2.15. DO FLUXO DE ATENDIMENTO AUTÔNOMOS

- 2.15.1.** A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir o cadastro de ILIMITADOS fluxo de atendimento autônomos.
- 2.15.2.** O fluxo de atendimento autônomos poderá possuir quantas ramificações forem necessárias para atender as automatizações necessárias para atender as áreas de negócio da CONTRATANTE.
- 2.15.3.** O fluxo de atendimento autônomos deverá consumir APIs desenvolvidas pela CONTRATANTE.
- 2.15.4.** O fluxo de atendimento autônomos poderá consumir outras APIs disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 2.15.5.** A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir o cadastro de fluxo de atendimento autônomos para campanhas específicas com possibilidade de direcionamento de entendimento para um AGENTE e / ou GRUPO de AGENTES.
- 2.15.6.** A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir a simulação do fluxo de atendimento autônomos antes de sua publicação.

2.16. DA PESQUISA PÓS ATENDIMENTO

- 2.16.1.** A CONTRATADA deverá fornecer a solução de comunicação Ominichannel que permita a realização de pesquisas de pós-atendimento através dos canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.
- 2.16.2.** A solução deverá permitir a configuração de envio automático de pesquisas aos clientes após cada interação de atendimento concluída através dos canais de atendimento WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Web Chat.
- 2.16.3.** A solução deverá permitir a personalização das mensagens com base no canal de comunicação utilizado pelo CLIENTE e na natureza da interação de atendimento. Isso pode incluir detalhes sobre o AGENTE que prestou o suporte e o tipo de consulta, dentre outros motivos.
- 2.16.4.** A solução deverá permitir opções de resposta simples para os clientes responderem às pesquisas, oferecendo opções de resposta simples, como uma escala de 0 a 10 ou categorias de resposta (detratores, neutros e promotores), dependendo da preferência do CONTRATANTE.
- 2.16.5.** A solução deverá possuir relatórios e insights detalhados dos resultados das pesquisas, pontuações individuais de AGENTES, tendências ao longo do tempo e insights para melhoria.

2.17. DA INFRAESTRUTURA PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

- 2.17.1.** A CONTRATADA deverá fornecer a solução de comunicação Ominichannel no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço).
- 2.17.2.** A CONTRATADA deverá fornecer a hospedagem da solução de comunicação Ominichannel.
- 2.17.3.** A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução de comunicação Ominichannel em infraestrutura que comporte todos os serviços solicitados no Termo de Referência.
- 2.17.4.** A CONTRATADA deverá realizar o backup de dados.
- 2.17.5.** A CONTRATADA deverá fornecer suporte e manutenção solução de comunicação Ominichannel.
- 2.17.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar o endereço de acesso a solução de comunicação Ominichannel, bem como acessos (usuários, senhas, perfis) à CONTRATANTE.
- 2.17.7.** A CONTRATADA deverá disponibilizar solução de comunicação Ominichannel que seja acessível através de navegador de Internet e / ou Aplicativo Móvel.

2.18. DO CRONOGRAMA PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

- 2.18.1.** A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução de comunicação Ominichannel obedecendo os prazos descritos no CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO.

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO		
ATIVIDADE	PRAZO	ATIVIDADE PREDECESORA
Implantação da solução	15 (dias) dias corridos	Após a assinatura do contrato
Disponibilização do número oficial do WhatsApp	7 (sete) dias úteis	Após a assinatura do contrato
Criação do fluxo de atendimento	5 (cinco) dias úteis	Implantação da solução
Treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichannel para Administradores	10 (dez) dias corridos	Implantação da solução
Treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichannel para Agentes	10 (dez) dias corridos	Implantação da solução

- 2.18.2.** Findados os prazos descritos no CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO a CONTRATANTE realizará a inspeção e comprovada a conformidade da entrega dos produtos com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, a Gerência de Tecnologia da Informação - GETI emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

2.19. DA SERVIÇO DE GESTÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

2.19.1. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, DE NATUREZA CONTINUADA, após a Implantação da solução.

2.19.2. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel durante toda a vigência do contrato.

2.19.3. Entende-se por serviço de gestão a realização de no mínimo as seguintes atividades.

SERVIÇO DE GESTÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL	
ATIVIDADE	TEMPO DE ATENDIMENTO
Cadastrar / Alterar / Excluir AGENTES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir GESTORES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir SUPERVISORES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir ADMINISTRADORES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir GRUPOS DE AGENTES.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 10 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	4 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 20 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	8 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 30 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	12 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 40 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	16 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 50 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	24 horas
Realizar testes e otimização de fluxo(s) de atendimento autônomos.	4 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens.	2 horas
Realizar a estruturação de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) de acordo com os requisitos do WhatsApp META.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir agendamento(s) de disparo de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.	2 horas
Realizar a revisão e conformidade de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) para garantia de que as mensagens estejam em conformidade com as políticas do WhatsApp META, evitando conteúdo sensível, spam ou violações de privacidade.	2 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir pesquisa(s) de atendimento.	4 horas
Cadastrar / Alterar / Excluir horários de atendimento	4 horas

2.19.4. A CONTRATANTE, após treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichanel, poderá realizar as atividades descritas.

2.20. DA MEDIÇÃO DE CONSUMO E FATURAMENTO

2.20.1. Nível Mínimo de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre CONTRATANTE e CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores da TABELA CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO, com respectivos limites para atendimento.

2.20.2. Para aferição dos Níveis Mínimos de Serviços – NMS, os valores dos indicadores referentes ao mês anterior dos serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar do Relatório Gerencial Mensal a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

2.20.3. A CONTRATADA deverá, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, medir e informar a CONTRATANTE a quantidade sessões iniciadas pela CONTRATANTE, sessões iniciadas pelo cliente e atividades do serviço de gestão da solução, e apresentar o Relatório Gerencial Mensal de Serviços.

2.20.4. A CONTRATADA fica ciente que a CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis para validação do Relatório Gerencial Mensal, contatos a partir do recebimento, e quaisquer problemas, dúvidas ou sugestões acerca do conteúdo do relatório deverão ser prontamente atendidos.

2.20.5. O período de validação é reiniciado quando ocorre a necessidade de envio de novo Relatório Gerencial Mensal corrigido.

2.20.6. Mensalmente, a CONTRATADA deverá faturar os serviços prestados no mês anterior, de acordo com a proposta de preço acordada na LICITAÇÃO.

2.20.7. A Nota Fiscal deverá apresentar o mesmo valor sessão iniciada pela CONTRATANTE.

2.20.8. A Nota Fiscal deverá apresentar o mesmo valor sessão iniciada pelo CLIENTE.

2.20.9. A Nota Fiscal deverá apresentar as glosas, que porventura vierem a ocorrer.

2.20.10. Os serviços, cujos itens faturáveis tenham valores variáveis em função de seus quantitativos ou em função do NÃO CUMPRIMENTO do Nível Mínimo de Serviço – NMS especificado, deverão ter o pagamento de suas Nota Fiscal condicionado à aprovação prévia do CONTRATANTE, com base no Relatório Gerencial Mensal, que evidenciem a efetiva prestação dos serviços nas condições e no nível preconizado no Termo de Referência.

2.20.11. As Glosas por descumprimento das metas estabelecidas no Nível Mínimo de Serviço – NMS estão descritos a na TABELA GLOSAS DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO – NMS.

TABELA CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO			
ATIVIDADE	TEMPO DE ATENDIMENTO	NÃO CONFORMIDADE	GLOSA
Cadastrar / Alterar / Excluir AGENTES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir GESTORES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir SUPERVISORES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir ADMINISTRADORES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à

			aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir GRUPOS DE AGENTES.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 10 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 20 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	8 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 30 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	12 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 40 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	16 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos com até 50 dez ramificações (poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).	24 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Realizar testes e otimização de fluxo(s) de atendimento autônomos.	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichannel, sem prejuízo à

			aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Realizar a estruturação de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) de acordo com os requisitos do WhatsApp META.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir agendamento(s) de disparo de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Realizar a revisão e conformidade de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) para garantia de que as mensagens estejam em conformidade com as políticas do WhatsApp META, evitando conteúdo sensível, spam ou violações de privacidade.	2 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir pesquisa(s) de atendimento.	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à aplicação das multas devidas
Cadastrar / Alterar / Excluir horários de atendimento	4 horas	Acima do prazo estipulado no NMS.	0,1% sobre o valor mensal do o serviço de gestão da solução de comunicação Ominichanel, sem prejuízo à

2.21. DA DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO

2.21.1. A CONTRATADA deverá garantir que solução de comunicação Ominichanel esteja acessível disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem qualquer restrição de horário, disponível, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) do horário, não sendo considerados na contabilização deste índice os seguintes eventos:

2.21.2. Falha no link de conexão fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço à CONTRATANTE.

2.21.3. Falhas de utilização ou sobrecarga causada por utilização por parte da CONTRATANTE em desacordo com as recomendações técnicas apontadas pela CONTRATANTE.

2.21.4. Falhas na infraestrutura da CONTRATANTE provenientes de atualizações de software (browser) de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a infraestrutura de acesso à solução.

2.21.5. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento de cláusulas contratuais.

2.21.6. Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo (mas não se limitando a) organismos de registro de domínio, sincronização de DNS, etc.

2.22. DO BACKUP DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

2.22.1. A CONTRATADA deverá realizar o backup diário, semanal e mensal da solução de comunicação Ominichanel.

2.22.2. A CONTRATADA deverá, ao término da vigência do contrato, disponibilizar para a CONTRATANTE cópia da base de dados do ambiente de produção.

2.23. DO TREINAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

2.23.1. O treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichanel consiste no treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todas funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.

2.23.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento sobre a utilização da solução de comunicação Ominichanel disponibilizada, DE NATUREZA NÃO CONTINUADA, na modalidade PRESENCIAL e / ou REMOTO, nas dependências da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB situada a rua 18A, nº 541 – Setor Aeroporto – CEP: 74070-060 – Goiânia – GO.

2.23.3. Os TREINAMENTOS ocorrerão, exclusivamente, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.

2.23.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todos os módulos da solução de comunicação Ominichanel.

2.23.5. A CONTRATADA deverá promover treinamento para operação da solução de comunicação Ominichanel, respeitando aspectos técnicos pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do treinamento, os empregados da CONTRATANTE estejam aptos a utilizar todas as funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.

2.23.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento em datas e horários conforme cronograma previamente acertado com a CONTRATANTE, de forma a não atrapalhar as rotinas de trabalho da CONTRATANTE.

2.23.7. As despesas com transporte, hospedagem, alimentação e quaisquer outras despesas necessárias para execução do TREINAMENTO são de responsabilidade da CONTRATADA.

2.23.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento para 1 (uma) turma de 10 (dez) alunos.

2.23.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com carga horária de no mínimo 8 (oito) horas.

2.23.10. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico adequado e com capacidade para acomodar todos os participantes do treinamento.

2.23.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com no mínimo o seguinte conteúdo programático.

2.23.11.1. Funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.

2.23.11.2. Cadastrar / Alterar / Excluir AGENTES.

2.23.11.3. Cadastrar / Alterar / Excluir GESTORES.

2.23.11.4. Cadastrar / Alterar / Excluir SUPERVISORES.

2.23.11.5. Cadastrar / Alterar / Excluir ADMINISTRADORES.

2.23.11.6. Cadastrar / Alterar / Excluir GRUPOS DE AGENTES.

2.23.11.7. Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos poderá consumir informações da API REST para responder solicitações de CLIENTES).

2.23.11.8. Realizar testes e otimização de fluxo(s) de atendimento autônomos.

2.23.11.9. Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens.

2.23.11.10. Realizar a estruturação de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) de acordo com os requisitos do WhatsApp META.

2.23.11.11. Cadastrar / Alterar / Excluir agendamento(s) de disparo de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).

2.23.11.12. Cadastrar / Alterar / Excluir modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.

2.23.11.13. Realizar a revisão e conformidade de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) para garantia de que as mensagens estejam em conformidade com as políticas do WhatsApp META, evitando conteúdo sensível, spam ou violações de privacidade.

2.23.11.14. Cadastrar / Alterar / Excluir pesquisa(s) de atendimento.

2.23.11.15. Cadastrar / Alterar / Excluir horários de atendimento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO

3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão da solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.

3.2. Os produtos serão objeto de inspeção, que será realizada por pessoa designada pela Gerência de Tecnologia da Informação – GETI, conforme procedimentos a seguir.

3.2.1. Verificação se a ferramenta devidamente licenciada para CONTRATANTE.

3.2.2. Comprovação de que o produto atende às especificações mínimas exigidas no Termo de Referência.

3.3. Findado o prazo de inspeção e comprovada a conformidade dos produtos com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, a Gerência de Tecnologia da Informação – GETI emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

3.4. Nos casos de substituição da solução, iniciar-se-ão os prazos no ato da notificação da CONTRATADA. A notificação poderá ser realizada através de e-mail.

3.5. O recebimento provisório ou definitivo do produto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

4.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data da assinatura deste instrumento, sendo sua eficácia condicionada à publicação de seu extrato na imprensa oficial.

4.2. Este CONTRATO poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, conforme artigo 139 do RILCC/AGEHAB.

4.3. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra.

4.3.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

4.3.2. Por motivo de força maior.

4.4. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra.

4.4.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

4.4.2. Por motivo de força maior.

CLÁUSULA QUINTA - DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

5.1. Nos termos do art 163 e seguintes do RILCC da AGEHAB, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

5.2. É competência do fiscal da AGEHAB, dentre outras.

5.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico.

5.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado.

5.2.3. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades.

5.2.4. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no CONTRATO.

5.2.5. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em CONTRATO.

5.2.6. Atestar o recebimento provisório e munir o gestor das informações necessárias para o recebimento definitivo.

5.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

5.4. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO, DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. O valor do presente contrato é de R\$ _____ (_____), conforme proposta da contratada datada de ____/____/____, parte integrante deste contrato.

6.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como transporte, alimentação, diárias, seguros, e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6.3. As despesas desta contratação serão pagas com Recursos do Tesouro Estadual.

6.4. As despesas decorrentes do presente contrato, cujo valor total é de R\$ xxxxxxxxxxxxxxxx(xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), correrão à conta da Dotação Orçamentária xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Fonte xxx, constante do vigente Orçamento Geral do Estado, sendo R\$ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) para o ano de xxxx e o restante nos exercícios subsequentes sob dotações orçamentárias apropriadas da AGEHAB que deverão ser indicadas na respectiva Lei Orçamentária.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FORMA DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE

7.1. PARA O ITEM 01

7.1.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em uma única parcela, em 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

7.1.2. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

7.1.3. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

7.1.4. A data da emissão.

7.1.5. Número do CONTRATO.

7.1.6. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

7.1.7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.1.8. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto – Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

7.1.9. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

7.1.10. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

7.1.11. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

7.1.13. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

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

7.1.16. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.1.17. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

7.1.19. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa,

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

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

7.1.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.1.23. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.

7.1.24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

7.1.25. $EM = I \times N \times VP$, sendo:

7.1.26. EM = Encargos moratórios.

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

7.1.28. VP = Valor da parcela a ser paga.

7.1.29. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

7.1.30. $I = (TX)$

7.1.31. $I = ((6 / 100) / 365)$

7.1.32. I = 0,00016438

7.1.33. TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.2. PARA O ITEM 02, 03, 04 E 05

7.2.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal.

7.2.2. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, ou seja, da apresentação do Relatório Gerencial Mensal de Serviços, devidamente atestado pelo Gestor do Contrato, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em 1 (uma) parcela, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, obedecendo a seguinte dinâmica.

7.2.3. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

7.2.4. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

7.2.5. A data da emissão.

7.2.6. Número do CONTRATO.

7.2.7. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

7.2.8. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.9. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto – Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

7.2.10. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

7.2.11. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

7.2.12. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

7.2.14. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

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

7.2.17. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.2.18. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

7.2.20. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa,

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

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

7.2.23. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.2.24. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.

7.2.25. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

7.2.26. $EM = I \times N \times VP$, sendo:

7.2.27. EM = Encargos moratórios.

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

7.2.29. VP = Valor da parcela a ser paga.

7.2.30. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

7.2.31. $I = (TX)$

7.2.32. $I = ((6 / 100) / 365)$

7.2.33. $I = 0,00016438$

7.2.34. TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.3. PARA O ITEM 06

7.3.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em uma única parcela, em 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

7.3.2. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

7.3.3. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

7.3.4. A data da emissão.

7.3.5. Número do CONTRATO.

7.3.6. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

7.3.7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.3.8. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto – Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

7.3.9. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

7.3.10. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

7.3.11. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

7.3.13. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

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

7.3.16. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.3.17. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

7.3.19. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa,

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

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

7.3.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.3.23. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.

7.3.24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

7.3.25. $EM = I \times N \times VP$, sendo:

7.3.26. EM = Encargos moratórios.

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

7.3.28. VP = Valor da parcela a ser paga.

7.3.29. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

7.3.30. $I = (TX)$

7.3.31. $I = ((6 / 100) / 365)$

7.3.32. $I = 0,00016438$

7.3.33. TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.4. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

7.5. O reajuste de preços previsto no contrato para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, deverá ser concedido pela AGEHAB, independentemente de solicitação da contratada, sem prejuízo de negociação entre as partes, aplicando-se o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.6. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.7. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.8. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.9. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.10. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.11. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no EDITAL, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda.

8.2. Comparecer para assinatura do CONTRATO, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, conforme o caso.

8.3. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade.

8.4. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada.

8.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990).

8.6. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado no Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.

8.7. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

8.8. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

8.9. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato Nota Explicativa: As cláusulas acima elencadas são as mínimas necessárias. As peculiaridades da contratação podem recomendar a adoção de outras obrigações.

8.10. A CONTRATADA deverá fornecer solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão da solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

8.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão da solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos.

9.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos objetos recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

9.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos objetos recebidos, para que seja substituído, reparado e / ou corrigido.

9.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão / empregado especialmente designado.

9.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento dos objetos, no prazo e forma estabelecidos no EDITAL e seus anexos.

9.6. Oficiar aos Órgãos competentes qualquer indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e ao FGTS.

9.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

10.1. O Contratado, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de CONTRATO ou aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art 70 da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

10.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia.

10.2.1. Caução em dinheiro.

10.2.2. Seguro-garantia.

10.2.3. Fiança bancária.

10.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

10.4. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

10.5. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.6. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.7. A garantia deverá cobrir.

10.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.

10.7.2. Prejuízos diretos causados à AGEHAB decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

10.7.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela AGEHAB à contratada e.

10.7.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

10.8. A garantia prestada pelo CONTRATADO será liberada ou restituída após a execução do CONTRATO e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente (Artigo 70, §4º da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016).

10.9. O não recolhimento, pelo contratado, da garantia de execução do contrato no prazo estabelecido no instrumento convocatório caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções correspondentes.

10.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias, da apresentação da garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, autoriza a AGEHAB a buscar a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no art. 175 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC da AGEHAB), dentre outras previstas em lei, a CONTRATADA que:

- I. Não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;
- II. Apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela AGEHAB;
- III. Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;
- IV. Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- V. Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
- VI. Incorrer em inexecução contratual;
- VII. Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos.

11.2. As práticas acima exemplificadas, além de acarretarem responsabilização administrativa e judicial da pessoa jurídica, implicarão na responsabilidade individual dos dirigentes das empresas contratadas e dos administradores/gestores, enquanto autores, coautores ou partícipes do ato ilícito, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

12.1. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis, conforme estabelecido nos arts. 169 a 172 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios-RILCC da AGEHAB.

12.2. Constituem motivos para rescisão do contrato:

- I – O descumprimento de obrigações contratuais;
- II – A alteração da pessoa do contratado, mediante:
 - a) a subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da AGEHAB;
 - b) a fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da AGEHAB.
- III – O desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;
- IV – O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- V – A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- VI – A decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;
- VII – A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada, desde que prejudique a execução do contrato;
- VIII – Razões de interesse da AGEHAB, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- IX – O atraso nos pagamentos devidos pela AGEHAB decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- X – A não liberação, por parte da AGEHAB, de área, local ou objeto para execução do serviço, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- XI – A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- XII – A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- XIII – O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença.

12.3. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

12.4. A RESCISÃO DO CONTRATO PODERÁ SER:

I - Por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;

II - Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a AGEHAB;

III - Judicial, nos termos da legislação.

12.5. A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I do item 12.4, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

12.6. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o subitem 12.5 será de 90 (noventa) dias.

12.7. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso do contratado terá este ainda direito a:

I – Devolução da garantia, caso houver;

II – Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

III – Pagamento do custo de desmobilização, caso houver.

12.8. A rescisão por ato unilateral da AGEHAB acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato:

I – Assunção imediata do objeto contratado, pela AGEHAB, no estado e local em que se encontrar;

II – Execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela AGEHAB, caso houver;

III – Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à AGEHAB.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 e seus parágrafos da Lei Federal nº 13.303/16, e pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC/AGEHAB) a saber:

13.1.1. O contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

13.1.2. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item 13.1.1, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

13.1.3. Se no contrato não houverem sido contemplados preços unitários para os serviços, esses serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no item 13.1.1.

13.1.4. No caso de supressão de serviços, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser pagos pela empresa pública ou sociedade de economia mista pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

13.1.5. A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

13.1.6. Em havendo alteração do contrato que aumente os encargos do contratado, a empresa pública ou a sociedade de economia mista deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

13.1.7. A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensada a celebração de aditamento.

13.1.8. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da contratada.

13.2. Em consonância com o artigo 81, da Lei Federal nº 13.303/16, o contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, por acordo das partes:

13.2.1. Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

13.2.2. Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta Lei;

13.2.3. Quando conveniente a substituição da garantia de execução;

13.2.4. Quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

13.2.5. Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente

contraprestação da execução do serviço;

13.2.6. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para ajusta remuneração do serviço, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

13.3. De comum acordo, as partes poderão suspender a execução do objeto deste contrato, quando, justificadamente, por motivo imperioso e extraordinário, se fizer necessário.

13.4. A suspensão será formalizada através de Termo Aditivo, onde será definida a expectativa de prazo do reinício da execução, bem como dos correspondentes pagamentos, devendo, quando aplicável, ser firmado novo Cronograma de Execução.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CLÁUSULA ARBITRAL

14.1. Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

14.2. A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

14.3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

14.4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

14.5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

14.6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

14.7. A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

14.8. As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão resolvidos segundo as disposições contidas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB e na Lei Federal nº 13.303/2016 e, conforme o caso, subsidiariamente na Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Federal nº 14.133/2021 e na Lei Federal nº 8.078/1990 e suas alterações posteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Será permitida a subcontratação do objeto, para os serviços acessórios ao objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1. As partes 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, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

17.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

17.3. A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que coletar e tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

17.4. A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que coletem e tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.

17.5. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação da AGEHAB, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção e gestão.

17.6. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente

identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

17.7. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso ou obtido, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou a AGEHAB está exposto.

17.8. A critério da AGEHAB, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto, conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

17.9. A CONTRATADA deverá manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.

17.10. A CONTRATADA deverá permitir a realização de auditorias da AGEHAB e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.

17.11. A CONTRATADA deverá apresentar a AGEHAB, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.

17.12. A CONTRATADA se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que deve estar disponível em caráter permanente para exibição à AGEHAB, mediante solicitação.

17.13. A CONTRATADA deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos de funcionário desligado que atue nas atividades inerentes à execução do presente Contrato.

17.14. A CONTRATADA não poderá disponibilizar ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização por escrito do titular, informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

17.15. Caso autorizada transmissão de dados pela CONTRATADA a terceiros, as informações fornecidas/compartilhadas devem se limitar ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual.

17.16. A CONTRATADA deverá adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados.

17.17. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e de imediato a AGEHAB a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

17.18. A comunicação acima mencionada não eximirá a CONTRATADA das obrigações, e / ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e / ou base de dados.

17.19. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade e ressarcimento por todo e qualquer dano e / ou prejuízo sofrido incluindo sanções aplicadas pela autoridade nacional decorrentes de tratamento inadequado dos dados pessoais coletados e compartilhados com e pela AGEHAB para as finalidades pretendidas neste contrato.

17.20. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados com e pela AGEHAB.

17.20.1. Eventuais responsabilidades serão apuradas de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA MATRIZ DE RISCOS

18.1. Considerando que, a inovação e a transformação digital são meios de aumentar a eficiência da administração pública na disponibilização do acesso aos serviços do AGEHAB, visando a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação da Agência com a sociedade, de modo a restarem caracterizadas as hipóteses previstas nos incisos I e III, do artigo 7º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e os incisos IX, XVII e XXIII do o artigo 3º, da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.

18.2. As PARTES declaram, concordam e garantem que toda e qualquer atividade de tratamento de dados deve atender às finalidades do CONTRATO e seus eventuais ADITIVOS e devem ser realizadas em conformidade com a legislação aplicável, sobretudo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

18.3. As PARTES declaram estar cientes que o compartilhamento de dados para cumprimento da implementação da prestação digital e a promoção do uso de dados devem ser preferencialmente anonimizados. Na impossibilidade do cumprimento do método de preservação dos dados pessoais, levando a identificação do titular dos dados, este é resguardado nos termos do inciso I, do artigo 7º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, mediante o fornecimento de consentimento pelo titular, obtido através dos canais corporativos do Crea-SP.

18.4. As PARTES declaram e concordam que, nos termos do que estabelece a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, na presente contratação o CONTRATANTE atua na condição de CONTROLADOR e o CONTRATADA, realizará suas atividades na condição de OPERADOR e que, para todo e qualquer tratamento de dados pessoais vinculado a este CONTRATO, o OPERADOR deverá atuar de acordo com as orientações do CONTROLADOR, conforme ditames da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ou, quando for o caso, no 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).

18.5. O OPERADOR não pode retificar, apagar ou restringir o tratamento de dados pessoais que serão processados a pedido do CONTROLADOR por sua própria iniciativa, mas somente mediante instruções devidamente documentadas pelo CONTROLADOR.

18.6. O OPERADOR não poderá criar cópias ou duplicar os dados sem que o CONTROLADOR tenha conhecimento e demonstre sua concordância, exceto, quando couber para a prestação de serviço, cópias de backup, as quais sejam necessárias para garantir o adequado tratamento dos dados pessoais, bem como, para os dados pessoais necessários, para atender aos requisitos de retenção de dados legalmente exigíveis.

18.7. A duração do tratamento de dados deverá respeitar o objeto contratual, bem como, o disposto na legislação aplicável.

18.8. As PARTES adotarão normas relacionadas à implementação de medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de eventos acidentais ou ilícitos de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ou qualquer outra ocorrência decorrente de tratamento inadequado ou ilícito, implementação de programa de governança em privacidade, estruturação de planos de resposta a incidentes e remediação, sendo que as PARTES manterão procedimento para identificar, solucionar e eliminar incidentes envolvendo dados pessoais tratados sob a égide do CONTRATO e cooperarão uma com a outra na investigação de tais incidentes.

18.9. As PARTES reconhecem que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, o OPERADOR somente poderá realizar operações de tratamento de dados pessoais sensíveis quando estritamente necessário para cumprir com as disposições do CONTRATO, devendo garantir a implementação de proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.

18.10. O CONTROLADOR é responsável pela coleta do consentimento, quando for a base legal necessária para o tratamento de determinados dados pessoais, de forma livre, informada, legítima e inequívoca.

18.11. Caso o CONTROLADOR tenha obtido o consentimento do titular de dados pessoais para o tratamento de dados pessoais, deve obter o seu consentimento específico para comunicar ou compartilhar os dados coletados.

18.12. O consentimento deverá referir-se à finalidade determinadas, sendo vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento.

18.13. O consentimento dado pelo Titular de dados pessoais poderá ser revogado a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado.

18.14. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do CONTROLADOR, responsabilizando-se o OPERADOR pela obtenção de forma livre, informada, legítima e inequívoca e a gestão deste. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades.

18.15. As PARTES cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo.

18.16. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, sendo vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, a menos que este seja necessário para o cumprimento do objeto do contrato, hipótese em que o CONTROLADOR deverá autorizar o compartilhamento previamente e por escrito.

18.17. Encerrado o tratamento de dados sensíveis ou não para o cumprimento de uma operação solicitada pelo CONTROLADOR, o OPERADOR devolverá e eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

18.18. Encerrada a vigência do contrato, o OPERADOR interromperá o tratamento e deve salvaguardar de que os dados serão colocados imediatamente fora de uso e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e medidas determinadas pelo CONTROLADOR, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

18.19. Em caso de o Titular de dados pessoais entrar em contato diretamente com o OPERADOR para exercer seus direitos com relação à retificação, eliminação, compartilhamento, confirmação, acesso, cancelamento ou restrição do tratamento de dados pessoais, o OPERADOR deverá encaminhar a solicitação ao CONTROLADOR no prazo de 24 (vinte e quatro) horas através do geti@agehab.go.gov.br.

18.20. Ao transferir os Dados Pessoais a qualquer outra jurisdição, fora do território brasileiro, quando da realização do objeto contratual, o OPERADOR se compromete a tomar as medidas garantidoras necessárias para que a transferência esteja em conformidade com o artigo 33, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o que deve incluir, sem limitações, a observância de regras vinculantes aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

18.21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE COMO CONTROLADOR DE DADOS

18.21.1. Garantir que todo o tratamento dos dados pessoais, desde a coleta até o seu compartilhamento com o OPERADOR foi realizado de acordo com os princípios da finalidade deste Contrato, da adequação e da necessidade disposto no artigo 6º, I a III, da LGPD ou qualquer legislação aplicável e que as instruções para o tratamento de dados pessoais pelo OPERADOR estão de acordo com tais normas.

18.21.2. Através de registros formais, fornecer ao OPERADOR as instruções e informações relevantes e estabelecer os critérios para que o OPERADOR tenha acesso somente aos dados pessoais necessários para o cumprimento da finalidade do tratamento de dados constante deste Contrato.

18.21.3. Atender a requisições de exercício de direitos por parte dos TITULARES ou solicitações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD ou qualquer outra autoridade que venha a fiscalizar o tratamento de dados pessoais.

18.21.4. Garantir que os Titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD recebam as informações exigidas pela LGPD, principalmente no que tange a possível incidente de dados pessoais, nos termos da LGPD e do presente Contrato, a menos que o CONTROLADOR demonstre que o dano resultou de falha exclusiva do OPERADOR.

18.21.5. O CONTROLADOR deverá, sem demora e formalmente, informar ao OPERADOR sobre mudanças no tratamento de dados que possam vir a afetar os seus deveres. Além disso, o CONTROLADOR deverá informar ao OPERADOR de ações tomadas por terceiros, entre outras, da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com relação ao tratamento de dados objeto do presente Contrato.

18.22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA COMO OPERADOR DE DADOS

18.22.1. Realizar o tratamento de dados pessoais, conforme indicado pelo CONTROLADOR, unicamente para operacionalização das relações contratuais previstas, tratando destes dados pessoais no limite do quanto necessário para o bom cumprimento das suas atividades.

18.22.2. Manter registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais que realiza.

18.22.3. Seguir as instruções do CONTROLADOR no tratamento de dados pessoais, e, caso não o faça, assumir as devidas responsabilidades, nos termos da LGPD e qualquer outra lei ou regulamento que venha a tratar deste assunto, quanto as ações tomadas em desacordo com as instruções.

18.22.4. Prestar assistência ao CONTROLADOR, nos limites das obrigações impostas pela LGPD, ou qualquer outra lei que venha a tratar do assunto, caso a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou qualquer outra autoridade governamental, ou, ainda, o Titular de dados pessoais requeira informações quanto à conformidade do tratamento dos dados pessoais com a LGPD, na medida em que tais informações encontrem-se de posse do OPERADOR nas atividades de tratamento dos dados pessoais.

18.22.5. Implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir documentalmente que o ambiente (seja ele físico ou virtual) utilizado para o tratamento de dados pessoais seja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança mínimos previstos pelo CONTROLADOR, aos padrões de boas práticas de governança, aos princípios gerais previstos na LGPD e nas demais leis ou regulamentos aplicáveis.

18.22.5.1. O OPERADOR deve dar conhecimento formal aos seus empregados e terceiros das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do CONTROLADOR.

18.22.6. Restringir o acesso aos dados pessoais e ao ambiente mediante a definição de pessoas habilitadas e responsáveis pelo tratamento, responsabilizando-se pela confidencialidade dos dados pessoais.

18.22.7. Garantir a integridade das informações compartilhadas pelo CONTROLADOR, não alterando dados pessoais por sua própria iniciativa, mas somente mediante instruções devidamente documentadas pelo CONTROLADOR, enquanto perdurar o Contrato.

18.22.8. Atender imediata e adequadamente a todas as solicitações do CONTROLADOR com relação ao tratamento de dados pessoais sob este Contrato, bem como considerar a orientação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD com relação ao tratamento de dados pessoais transferidos.

18.22.9. Manter inventário detalhado dos acessos aos dados pessoais e aos registros de conexão e de acesso a aplicações, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso e o arquivo acessado, inclusive quando tal acesso é feito para cumprimento das obrigações legais ou determinações definidas por autoridade competente.

18.22.10. Atender o CONTROLADOR em diligências e entrevistas a serem realizadas com a finalidade de averiguação das medidas de segurança aplicadas para a proteção dos dados pessoais (due-diligence).

18.22.11. Atender o CONTROLADOR prontamente as solicitações de revisão dos procedimentos de selfassessment/ou due diligence.

18.22.12. Realizar operações de tratamento de dados pessoais sensíveis somente quando estritamente necessário para cumprir com as disposições do Contrato, devendo garantir a implementação de proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações.

18.22.13. Sempre que necessário e solicitado pelo CONTROLADOR, o OPERADOR deverá auxiliar no atendimento das requisições realizadas por Titulares ou por qualquer autoridade.

18.22.14. Quaisquer informações solicitadas pelo CONTROLADOR deverão ser atendidas pelo OPERADOR de forma imediata ou no prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) horas, justificando os motivos da demora.

18.22.15. O OPERADOR se obriga, ainda, a notificar o CONTROLADOR imediatamente sobre:

18.22.15.1. qualquer pedido legalmente vinculativo de divulgação dos dados pessoais por uma Autoridade Pública.

18.22.15.2. qualquer incidente com os dados pessoais ou serviços prestados e.

18.22.15.3. qualquer solicitação recebida diretamente dos Titulares dos dados pessoais, ou da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, sem responder a esse pedido, a menos que tenha sido autorizado de outra forma a fazê-lo.

18.22.16. A notificação deverá:

18.22.16.1. (i) descrever a natureza do pedido, solicitação ou do incidente.

18.22.16.2. (ii) descrever as consequências prováveis do incidente.

18.22.16.3. (iii) descrever as medidas tomadas ou propostas pelo OPERADOR em resposta ao incidente. e

18.22.16.4. (iv) fornecer o contato do Encarregado de Dados – DPO do OPERADOR .

18.22.17. O OPERADOR manterá o CONTROLADOR integralmente isento de quaisquer responsabilidades ou reivindicações dos Titulares de dados pessoais compartilhados ou tratados pelo OPERADOR em desacordo com as instruções fornecidas pelo CONTROLADOR ou, ainda, em descumprimento do Contrato, inclusive com relação aos incidentes.

18.22.18. Caso sejam ajuizadas ações pelos Titulares dos dados pessoais contra o CONTROLADOR ou sejam recebidas pelo CONTROLADOR notificações de quaisquer órgãos públicos, com base no uso indevido de dados pessoais decorrente de falha do OPERADOR, deverá o OPERADOR intervir no processo, reivindicando a condição de demandada e requerendo a exclusão do CONTROLADOR e, em caso de condenação do CONTROLADOR, o OPERADOR deverá ressarcir-lo pelo valor principal pago, bem como por todos os danos e todas as despesas envolvidas na demanda.

18.22.19. Após a expiração ou rescisão do Contrato, o OPERADOR eliminará ou devolverá ao CONTROLADOR os materiais contendo dados pessoais que lhes foram disponibilizados para os fins dispostos no Contrato, conforme instruções e prazo informados pelo CONTROLADOR, não podendo exceder a 30 (trinta) dias e de acordo com os critérios da legislação aplicável.

18.22.20. Mesmo após a rescisão deste Contrato ou de outros acordos celebrados entre as Partes, as obrigações do OPERADOR perdurarão enquanto ele tiver acesso, estiver em posse ou conseguir realizar qualquer operação de tratamento dos dados pessoais envolvendo informações fornecidas pelo CONTROLADOR.

18.22.21. Manter atualizado junto ao CONTROLADOR o nome do DPO (Data Protection Officer) – Encarregado de Dados, e-mail e telefone de contato por parte do OPERADOR para manter as comunicações e solicitações entre as partes.

18.22.22. É vedado ao OPERADOR o compartilhamento dos dados pessoais com terceiros, a menos que este seja necessário para o cumprimento do objeto do contrato, hipótese em que o CONTROLADOR deverá autorizar o compartilhamento previamente e por escrito.

18.22.23. Na hipótese de compartilhamento de dados pessoais com terceiros, o OPERADOR deverá obrigar que tais terceiros garantam formalmente os mesmos níveis e padrões de proteção aos dados pessoais e de medidas de segurança da informação.

18.22.24. O OPERADOR se responsabiliza por todas as ações e omissões realizadas pelo terceiro, além de outras penalidades eventualmente aplicáveis pelas autoridades competentes, sem prejuízo de perdas e danos, eximindo o CONTROLADOR de qualquer responsabilidade em relação a atos realizados pelo respectivo terceiro.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - ROPA

19.2. A CONTRATADA deverá elaborar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD.

19.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD, antes do início do tratamento de dados pessoais, quando esse tratamento representar alto risco para os direitos e liberdades dos titulares, conforme exige a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO CONTRATO DE PROCESSAMENTO DE DADOS

20.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar o Contrato de Processamento de Dados ou Data Processing Agreement – DPA.

20.1.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar o Contrato de Processamento de Dados ou Data Processing Agreement – DPA, celebrado entre o CONTROLADOR DE DADOS e o OPERADOR DE DADOS. O Contrato de Processamento de Dados estabelece os termos e condições sob os quais o OPERADOR DE DADOS pode processar dados pessoais e assegura que as atividades de processamento estão em conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA MATRIZ DE RISCOS

Risco	Probabilidade	Impacto	Medidas de Mitigação	Responsável
1. Não conformidade com a LGPD	Alta	Alto	Implementar rigorosas políticas de segurança de dados; realizar auditorias regulares; assegurar que a contratada siga estritamente a LGPD.	Contratante e Contratada
2. Vazamento de dados pessoais	Média	Alto	Implementação de criptografia, controle de acesso restrito, e backup regular dos dados.	Contratada
3. Falhas na integração do sistema com APIs existentes	Média	Médio	Realizar testes de integração detalhados antes da implementação; garantir suporte técnico especializado disponível.	Contratada
4. Interrupção do serviço SaaS (disponibilidade)	Média	Alto	Estabelecer SLA (Acordo de Nível de Serviço) rigoroso que garanta 99% de disponibilidade; planejar contingência em caso de falhas de serviço.	Contratante
5. Atrasos na implementação da solução	Média	Médio	Definir cronograma detalhado com marcos específicos; aplicar penalidades por atrasos conforme o contrato; acompanhamento rigoroso do cronograma pela AGEHAB.	Contratante e Contratada
6. Falhas no treinamento dos usuários	Baixa	Médio	Garantir que o treinamento seja abrangente e oferecido de forma acessível a todos os usuários; realizar treinamentos adicionais, se necessário.	Contratada

Risco	Probabilidade	Impacto	Medidas de Mitigação	Responsável
7. Penalidades por não cumprimento de SLA	Média	Médio	Monitorar continuamente o cumprimento do SLA; aplicar as penalidades estabelecidas em contrato em caso de descumprimento.	Contratante
8. Manutenção inadequada do sistema	Baixa	Alto	Garantir suporte técnico contínuo e manutenção abrangentes.	Contratada
9. Alterações legislativas	Baixa	Alto	Manter-se atualizado sobre possíveis mudanças na legislação que afetem o contrato; prever cláusulas de revisão contratual em caso de mudanças na legislação.	Contratante e Contratada
10. Conflitos de interesse na gestão do contrato	Baixa	Alto	Assegurar que a gestão do contrato seja conduzida de acordo com as melhores práticas de governança.	Contratante
11. Desempenho inadequado dos chatbots implementados	Média	Médio	Realizar testes exaustivos dos chatbots antes do lançamento; incluir KPIs no contrato para medir e garantir a eficácia dos chatbots no atendimento.	Contratada
12. Riscos de segurança cibernética	Alta	Alto	Implementar medidas rigorosas de segurança cibernética, como firewalls, monitoramento contínuo e resposta rápida a incidentes; realizar auditorias regulares.	Contratada
13. Excesso de dependência da API do Facebook/Meta	Média	Alto	Planejar alternativas em caso de mudanças nas políticas do Facebook/Meta; manter o contrato atualizado com os termos e condições do uso da API.	Contratante e Contratada
14. Problemas de interoperabilidade entre canais de comunicação	Média	Médio	Realizar testes de interoperabilidade entre todos os canais antes da implementação; garantir que a solução ofereça suporte técnico para resolver esses problemas.	Contratada
15. Problemas de escalabilidade da solução	Baixa	Alto	Garantir que a solução escolhida seja escalável para suportar o crescimento futuro das operações da AGEHAB; incluir requisitos de escalabilidade no contrato.	Contratante e Contratada

G

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Goiânia, Estado de Goiás, para dirimir dúvidas ou controvérsias do presente contrato que não puderem ser resolvidas administrativamente pelas partes.

E por estarem, assim as partes justas e contratadas assinam o presente contrato, exclusivamente via SEI.

(assinatura eletrônica)

ALEXANDRE BALDY DE SANT'ANNA BRAGA
Presidente

(assinatura eletrônica)

VINICIUS FERREIRA LIMA
Diretor Administrativo

(assinatura eletrônica)

Contratada

ANEXO I DO CONTRATO - REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (ROPA)

REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (ROPA)

Solução Contratada: solução de comunicação Ominichanel, para gerenciamento dos canais de comunicação da CONTRATANTE, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

1. IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES DE TRATAMENTO

CONTROLADOR DE DADOS:

Organização: Agência Goiana de Habitação – AGEHAB

CNPJ: 01.274.240/0001-47

Gestor Responsável (DPO): [Nome do Responsável do CONTROLADOR DE DADOS]

Endereço: rua 18-A, nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - GO, CEP nº 74070-060

Telefone: 62 3096-5000

E-mail: [E-mail do Responsável do CONTROLADOR DE DADOS]

OPERADOR DE DADOS:

Organização: [Nome da CONTRATADA]

CNPJ:[CNPJ da CONTRATADA]

Gestor Responsável: [Nome do Responsável do OPERADOR DE DADOS]

Endereço: [Endereço da CONTRATADA]

Telefone: [Telefone da CONTRATADA]

E-mail: [E-mail do Responsável do OPERADOR DE DADOS]

2. CATEGORIAS DE TITULARES

Beneficiários dos Programas Habitacionais.

Candidatos a Programas Habitacionais.

Cidadãos em Geral (que utilizam os canais de comunicação).

Comunicação Institucional e Notificações.

Empregados da AGEHAB, para fins de autenticação e controle de acesso.

3. PROCESSOS DE TRATAMENTO, FINALIDADE E HIPÓTESE LEGAL

Processo: Cadastro e Gestão de Beneficiários dos Programas Habitacionais

Finalidade: Registrar e gerenciar os contatos com Beneficiários dos Programas Habitacionais da AGEHAB, como o "Pra Ter Onde Morar - Aluguel Social" e "Casas a Custo Zero".

Dados Pessoais: Nome, CPF, Telefone, E-mail, Dados de Comunicação, Histórico de Atendimento.

Hipótese Legal: Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II da LGPD), Execução de Políticas Públicas (Art. 7º, III da LGPD).

Período de Armazenamento: Durante a vigência do programa habitacional e por até 5 anos após o término do benefício.

Processo: Cadastro e Gestão de Candidatos a Programas Habitacionais

Finalidade: Registrar e gerenciar os contatos com Candidatos a Programas Habitacionais da AGEHAB, como o "Pra Ter Onde Morar - Aluguel Social" e "Casas a Custo Zero".

Dados Pessoais: Nome, CPF, Telefone, E-mail, Dados de Comunicação, Histórico de Atendimento.

Hipótese Legal: Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II da LGPD), Execução de Políticas Públicas (Art. 7º, III da LGPD).

Período de Armazenamento: Durante a vigência do programa habitacional e por até 5 anos após o término do benefício.

Processo: Cadastro e Gestão de Cidadãos em Geral (que utilizam os canais de comunicação)

Finalidade: Registrar e gerenciar os contatos de atendimento de Cidadãos em Geral (que utilizam os canais de comunicação), para responder a dúvidas e fornecer informações sobre os programas habitacionais e serviços do CONTROLADOR DE DADOS via canais de comunicação da CONTRATADA

Dados Pessoais: Nome, CPF, Telefone, E-mail, Dados de Comunicação, Histórico de Atendimento.

Hipótese Legal: Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II da LGPD), Execução de Políticas Públicas (Art. 7º, III da LGPD).

Período de Armazenamento: 2 anos após o encerramento do atendimento.

Processo: Comunicação Institucional e Notificações

Finalidade: Enviar Comunicação Institucional e Notificações relacionadas aos Candidatos dos Programas Habitacionais e Beneficiários dos Programas Habitacionais, para convocações, notificações e envio de informações relevantes dos programas habitacionais e serviços do CONTROLADOR DE DADOS via canais de comunicação da CONTRATADA.

Dados Pessoais: Nome, CPF, Telefone, E-mail, Dados de Comunicação, Histórico de Atendimento.

Hipótese Legal: Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II da LGPD), Execução de Políticas Públicas (Art. 7º, III da LGPD).

Período de Armazenamento: Durante a vigência do benefício ou do programa habitacional.

Processo: Empregados da AGEHAB, para fins de autenticação e controle de acesso

Finalidade: Gestão de Empregados da AGEHAB da AGEHAB que utilizam a solução de comunicação Ominichannel para atendimento e comunicação.

Dados Pessoais: Nome, CPF, Telefone, E-mail, Dados de Comunicação, Histórico de Atendimento.

Hipótese Legal: Execução de contrato de trabalho (Art. 7º, V da LGPD).

Período de Armazenamento: Durante o período de contratação e por até 5 anos após o desligamento.

4. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Compartilhamento com OPERADOR DE DADOS:

Dados Pessoais Compartilhados: Nome, CPF, Telefone, E-mail, Dados de Comunicação, Histórico de Atendimento.

Destinatários: OPERADOR DE DADOS responsável por fornecer e gerenciar a solução de comunicação Ominichannel.

Finalidade: Prestação de solução de comunicação Ominichannel.

Hipótese Legal: Execução de contrato (Art. 7º, V da LGPD).

5. MEDIDAS DE SEGURANÇA

Auditoria e Monitoramento: Monitoramento contínuo das atividades no sistema, com registros detalhados das operações realizadas, incluindo acessos, modificações e compartilhamentos de dados, para garantir a rastreabilidade e a conformidade.

Backup e Recuperação de Dados: Procedimentos de backup diários e mensais, com testes regulares de restauração, para assegurar que os dados possam ser recuperados em caso de perda ou dano.

Controle de Acesso: autenticação com controle baseado em função, limitando o acesso aos dados a apenas usuários autorizados.

Criptografia: Implementação de criptografia avançada para proteger os dados pessoais em trânsito e em repouso, garantindo que informações confidenciais estejam protegidas contra acessos não autorizados.

Firewall e Monitoramento de Rede: Proteção dos sistemas com firewalls e monitoramento contínuo de intrusões e vulnerabilidades.

Treinamento de Equipe: Treinamentos periódicos com os colaboradores que tratam dados pessoais, garantindo que compreendam as responsabilidades da LGPD e sigam as melhores práticas de segurança.

6. DA PERIODICIDADE DA ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Este ROPA será revisado e atualizado periodicamente, sempre que houver mudanças nas operações de tratamento de dados ou nas exigências legais aplicáveis.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data: [XX/XX/XXXX]

Versão: [X.X]

Observações: [Observações da revisão]

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer alteração ou modificação a este CONTRATO DE PROCESSAMENTO DE DADOS deverá ser feita por escrito e acordada entre ambas as partes.

CONTROLADOR DE DADOS

Nome:
Assinatura:
Data:

OPERADOR DE DADOS

Nome:
Assinatura:
Data:

ANEXO II DO CONTRATO - RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (RIPD)

RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (RIPD)

Solução Contratada: solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da CONTRATANTE, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

1. NECESSIDADE DE ELABORAR O RELATÓRIO

Objetivo: O Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) descreve as operações de tratamento de dados pessoais associadas à solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da CONTRATANTE, no modelo Software as a Service – SaaS (Software como Serviço), incluindo instalação, configuração, parametrização, suporte e manutenção, bem como gestão solução, de acordo com as especificações do Termo de Referência, contratada pela AGEHAB e analisa os potenciais riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais dos titulares dos dados. O RIPD também documenta as medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação implementados para minimizar esses riscos, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

O relatório visa demonstrar que a AGEHAB e seus parceiros operacionais estão em conformidade com as exigências legais e adotam as melhores práticas para proteção dos dados pessoais tratados no âmbito do contrato.

2. IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES DE TRATAMENTO

CONTROLADOR DE DADOS:

Organização: Agência Goiana de Habitação – AGEHAB

CNPJ: 01.274.240/0001-47

Gestor Responsável (DPO): [Nome do Responsável do CONTROLADOR DE DADOS]

Endereço: rua 18-A, nº 541, Setor Aeroporto, Goiânia - GO, CEP nº 74070-060

Telefone: 62 3096-5000

E-mail: [E-mail do Responsável do CONTROLADOR DE DADOS]

OPERADOR DE DADOS:

Organização: [Nome da CONTRATADA]

CNPJ:[CNPJ da CONTRATADA]

Gestor Responsável: [Nome do Responsável do OPERADOR DE DADOS]

Endereço: [Endereço da CONTRATADA]

Telefone: [Telefone da CONTRATADA]

E-mail: [E-mail do Responsável do OPERADOR DE DADOS]

3. DESCRIÇÃO DO TRATAMENTO

Natureza do Tratamento: O tratamento envolve a coleta, armazenamento, processamento e uso de dados pessoais relacionados aos candidatos e beneficiários dos programas sociais da AGEHAB, bem como Cidadãos em Geral (que utilizam os canais de comunicação). As interações são realizadas por meio de uma solução de comunicação Ominichannel, que engloba canais como WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram e Web Chat, para automação de respostas, notificações e suporte ao cliente.

Finalidade do Tratamento: Garantir a comunicação eficiente com os candidatos e beneficiários dos programas sociais da AGEHAB, bem como Cidadãos em Geral (que utilizam os canais de comunicação), automatizando processos de notificação, assistência e suporte, assegurando que os beneficiários recebam as informações corretas e em tempo hábil.

Requisitos do Tratamento:

Base Legal: Execução de contrato e cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, V da LGPD), bem como consentimento do titular quando necessário.

Categorias de Titulares de Dados: Beneficiários dos Programas Habitacionais, Candidatos a Programas Habitacionais, Cidadãos em Geral (que utilizam os canais de comunicação), Comunicação Institucional e Notificações e Empregados da AGEHAB, para fins de autenticação e controle de acesso.

4. AVALIAÇÃO DE RISCOS E MEDIDAS DE MITIGAÇÃO

4.1 Riscos Identificados

Acesso Não Autorizado: Possibilidade de que terceiros não autorizados acessem os dados pessoais armazenados na plataforma.

Vazamento de Dados: Exposição indevida de dados pessoais sensíveis, como Nome, CPF, Telefone, E-mail, Dados de Comunicação, Histórico de Atendimento, em caso de falhas de segurança.

Perda de Dados: Risco de perda de dados devido a falhas no sistema ou desastres que afetem o ambiente de hospedagem dos dados.

Tratamento Inadequado: Uso dos dados para finalidades não previstas no contrato, como marketing indevido ou compartilhamento com terceiros não autorizados.

4.2 Medidas de Mitigação

Auditoria e Monitoramento: Monitoramento contínuo das atividades no sistema, com registros detalhados das operações realizadas, incluindo acessos, modificações e compartilhamentos de dados, para garantir a rastreabilidade e a conformidade.

Backup e Recuperação de Dados: Procedimentos de backup diários e mensais, com testes regulares de restauração, para assegurar que os dados possam ser recuperados em caso de perda ou dano.

Controle de Acesso: autenticação com controle baseado em função, limitando o acesso aos dados a apenas usuários autorizados.

Criptografia: Implementação de criptografia avançada para proteger os dados pessoais em trânsito e em repouso, garantindo que informações confidenciais estejam protegidas contra acessos não autorizados.

Firewall e Monitoramento de Rede: Proteção dos sistemas com firewalls e monitoramento contínuo de intrusões e vulnerabilidades.

Treinamento de Equipe: Treinamentos periódicos com os colaboradores que tratam dados pessoais, garantindo que compreendam as responsabilidades da LGPD e sigam as melhores práticas de segurança.

5. MEDIDAS DE SEGURANÇA APLICÁVEIS

5.1 Medidas Técnicas

Firewall e IDS/IPS: Implementação de firewalls e sistemas de prevenção e detecção de intrusões (IDS/IPS) para monitorar e bloquear tentativas de acesso não autorizado.

Criptografia: Criptografia de ponta a ponta para garantir a segurança dos dados pessoais armazenados e transmitidos entre a AGEHAB e os sistemas operados pela empresa contratada.

Backups Regulares: Realização de backups diários e mensais, com armazenamento em locais diferentes para evitar perda total de dados em caso de falhas nos sistemas principais.

Testes de Vulnerabilidade: Realização periódica de testes de vulnerabilidade nos sistemas para identificar possíveis falhas e mitigar riscos antes que possam ser explorados.

5.2 Medidas Administrativas

Treinamento e Conscientização: Treinamentos regulares para colaboradores, focados em privacidade e proteção de dados pessoais, visando promover uma cultura de segurança e responsabilidade no tratamento de dados.

Resposta a Incidentes: Implementação de um plano de resposta a incidentes, com procedimentos claros para identificação, contenção e comunicação de violações de segurança envolvendo dados pessoais.

Auditorias Internas: Realização de auditorias internas regulares para avaliar a conformidade com a LGPD e a eficácia das medidas de segurança implementadas.

6. MEDIDAS DE SEGURANÇA ADICIONAL PARA RISCOS DE ALTO IMPACTO

Riscos Residuais de Alto Impacto: Em casos onde as medidas de mitigação não reduzem suficientemente o nível de risco, será necessário realizar uma consulta à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) antes de prosseguir com as operações de tratamento.

7. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Nome: [Nome do Encarregado pela Proteção de Dados]

Cargo: Encarregado de Proteção de Dados da AGEHAB

8. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data: [XX/XX/XXXX]

Versão: [X.X]

Observações: [Observações da revisão]



Documento assinado eletronicamente por **AQUILINO ALVES DE MACEDO, Assessor (a)**, em 03/10/2024, às 16:17, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **65670079** e o código CRC **4ABEEA84**.

COORDENADORIA DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
RUA 18-A Nº 541, , - Bairro SETOR AEROPORTO - GOIANIA - GO - CEP 74070-060 - (62)3096-5041.



Referência: Processo nº 202400031004905



SEI 65670079