



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

ATENÇÃO!

Prezado (a) Fornecedor, obrigado pelo interesse na contratação.

Leia atentamente as REGRAS e o TERMO DE REFERÊNCIA, abaixo.

**REGRAS E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
VIA DISPENSA ELETRÔNICA**

Fundamento: Lei nº 14.133/21 e Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021.

- 1) O FORNECEDOR interessado em participar da Dispensa Eletrônica deverá, obrigatoriamente, baixar o Termo de Referência, ler o documento na íntegra e estar de acordo com as regras descritas.
- 2) As informações acerca do objeto (especificação técnica), local e condições de entrega, recebimento, critério de aceitação, fiscalização e pagamento constam no Termo de Referência.
- 3) Em caso de dúvidas, entrem em contato no telefone (27) 3223-3502 ou por e-mail contratos@core-es.org.br
- 4) Havendo divergência entre o serviço descrito no CATSER e o informado na descrição complementar, vale o informado na descrição do Termo de Referência.
- 6) O FORNECEDOR deverá ter atenção ao lançar o seu preço, a fim de evitar valor inexequível.
- 7) O FORNECEDOR também deverá estar ciente do art. 8º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021, *in verbis*:

“Fornecedor

*Art. 8º O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, **exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento, devendo, ainda, declarar, em campo próprio do sistema, as seguintes informações:***

I - a inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;

II - o enquadramento na condição de microempresa e empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, quando couber;

III - o pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contratação, constantes do procedimento;

IV - a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

V - o cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, se couber; e

VI - o cumprimento do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.”

8) No preço ofertado deverão estar inclusos todos os impostos, os descontos e os transportes, ou seja, estas despesas serão por conta do fornecedor.

9) Após o encerramento da sessão pública e no prazo máximo de 2 (duas) horas, o agente da contratação verificará a documentação do fornecedor com o melhor preço, ou seja, a 1ª colocada dos respectivos itens, nos seguintes portais: **1)** SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores/Consulta/Situação do Fornecedor (acesso Governo) e **2)** Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>), de acordo com o item 7 do Termo de Referência.

9.1) Caso o agente da contratação não logre êxito na consulta, será concedido o mesmo prazo para que o fornecedor envie, por meio do sistema (caso essa funcionalidade esteja disponível), a documentação, a proposta e, se necessário, documentos complementares, adequados ao último lance ofertado pelo vencedor. A solicitação será encaminhada no endereço do e-mail cadastrado pelo fornecedor junto ao SICAF, sendo que a informação incorreta ou desatualizada é de responsabilidade do fornecedor.

9.1.1) Essa documentação deverá ser apresentada como complemento da proposta de preços apresentada via sistema informatizado, em papel timbrado da empresa (de preferência), contendo o CNPJ, data, preço, marca, descrição detalhada do material a ser empregado na prestação do serviço, quando for o caso. A referida documentação deve estar de acordo com o descrito pela Empresa na Dispensa Eletrônica e validade mínima de 30 dias, com todas as características dos serviços cotados, **em especial a marca, o modelo, os acessórios** e o prazo de garantia, juntamente com catálogos ou folders, caso haja a contratação de insumos anexos a prestação de serviços. O não envio da proposta no prazo acima estabelecido será considerado desistência por parte da empresa participante e a sujeitará às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021.

10) NÃO aceitaremos itens com preços acima do valor de referência, exceto na hipótese de a estimativa de preços ser realizada concomitantemente à seleção da proposta economicamente mais vantajosa, nos termos do § 4º do art. 7º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021.

11) O Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo poderá solicitar documentação complementar para análise e parecer da área requisitante. Caso as especificações do serviço descrito na proposta não estejam de acordo com o que foi solicitado pela Administração na Dispensa Eletrônica, a proposta será desclassificada, sendo ofertado ao próximo colocado a oportunidade do envio de proposta, nas mesmas condições da vencedora do item.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

12) OS FORNECEDORES deverão participar das Dispensas Eletrônicas com os serviços que fazem parte de sua linha de fornecimento cadastrada no SICAF ou junto à Receita Federal (CNAE). Portanto, antes de participarem, verifiquem se o cadastro no SICAF está atualizado, em especial, endereço de e-mail, de telefone e os Níveis Cadastrados: I – Credenciamento; II - Habilitação Jurídica e III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal, sob pena de ser desclassificada, diante da impossibilidade de contato.

13) Para que o empenho possa ser emitido, o fornecedor vencedor deverá comprovar a Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal, Estadual e Municipal, conforme o caso, por meio das seguintes certidões: 1) Receita Federal e PGFN, 2) FGTS, 3) Trabalhista, 4) Fazenda Estadual e 5) Fazenda Municipal.

14) De acordo com a legislação em vigor, a Administração Pública se reserva o direito de CANCELAR A CONTRATAÇÃO DE QUALQUER ITEM da presente Dispensa Eletrônica.

Fernanda Ingrid Pianca
Fernanda Ingrid Pianca

*Assessora de Gestão - OAB/ES 27.605
Comissão de Licitações*



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

TERMO DE REFERÊNCIA

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 31/2023
PROCESSO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 25/2023**

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma de comunicação digital via WhatsApp API com número oficial e verificado, com o objetivo de atender a necessidade de efetuar disparos/recebimentos de mensagens para os Representantes Comerciais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Trata-se de serviço comum nos termos do Art. 6º, Inc. XIII, da Lei 14.133/2021, que devido ao valor, enquadra-se na hipótese de contratação por dispensa de licitação, com fulcro no Art. 75, Inc. II da Lei 14.133 de 2021.

2.2. Essa contratação visa implementar uma comunicação direta e eficiente com os Representantes Comerciais, reconhecendo o WhatsApp como uma ferramenta fundamental em suas atividades. A adoção dessa plataforma permitirá respostas mais ágeis, troca instantânea de informações e maior capacidade de atender às demandas dos Representantes. Além disso, garantiremos a segurança dos dados e o uso profissional da ferramenta, fortalecendo nossa colaboração e aprimorando nossos processos.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

ITEM	SUBITEM	ESPECIFICACAO	CATSER	SERV	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	1.1	Plataforma Omnichannel	27502	Mensagem	50000	R\$ 4.466,14	R\$ 53.593,72
	1.2	BSP Oficial Whatsapp API		Sessão	2300		

3.1.1 O detalhamento e especificações pormenorizadas do objeto desse Termo de Referência encontram-se no anexo: **Apêndice I do TR.**



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

3.1.2. O serviço de instalação e mão de obra, incluindo todas as ferramentas, materiais, acessórios e utensílios serão por conta da CONTRATADA, sendo que deverão estar inclusos no valor total dos respectivos itens.

4. PRAZO, CONDIÇÕES E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O início da prestação dos serviços será em até 10 (dez) dias após o envio da Nota de Empenho ou formalização do Contrato, sendo que a execução dos serviços terá duração de 12 (doze) meses, mediante serviços online por meio de troca de arquivo.

4.2. As prorrogações para o início da prestação dos serviços só serão aceitas na ocorrência de fato superveniente, devidamente comprovado, que as justifique.

4.3. O prazo para o início da prestação dos serviços não será, em hipótese alguma, prorrogado novamente, após a primeira prorrogação, sujeitando-se a CONTRATADA, nesta situação, às penalidades previstas em lei por seu descumprimento.

4.4. Após a prestação do serviço, um servidor designado pela CONTRATANTE verificará se o serviço prestado atendeu às especificações do Termo de Referência, podendo rejeitá-lo, no todo ou em parte, quando não forem compatíveis com as diretrizes especificadas no Termo de Referência.

4.5. Em caso de rejeição do serviço, o servidor lavrará um **Termo de Recusa e Devolução**, no qual se consignarão as desconformidades com as especificações ou o motivo da rejeição. A CONTRATADA, com o recebimento do termo, ficará ciente da obrigação de sanar as irregularidades apontadas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, bem como estará ciente de que a sua omissão é passível das sanções cabíveis.

4.7. Caso as correções apontadas não ocorram em até 10 (dez) dias úteis ou caso o novo serviço também seja rejeitado, a CONTRATADA incorrerá em mora e se sujeitará à aplicação das sanções cabíveis.

4.8. Os custos da substituição dos itens rejeitados correrão por conta da CONTRATADA.

4.9. O servidor responsável para acompanhar a prestação do serviço formalizará o seu recebimento na própria Nota Fiscal.

5. DO RECEBIMENTO

5.1. O serviço será recebido após o “atesto” do fiscal do contrato, passando a iniciar a partir desta data.

5.2. O serviço deverá ser prestado sem nenhum custo adicional, salvo quando houver alguma imprevisão devidamente fundamentada, a qual era impossível de identificar no período da contratação, a fim de se preservar o equilíbrio econômico-financeiro entre as partes, não impedindo a rescisão do contrato quando o Conselho Regional dos Representantes



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

Comerciais identificar que a prestação do serviço se tornou excessivamente onerosa à Administração Pública.

5.3. Quaisquer esclarecimentos poderão ser sanados através do e-mail: contratos@core-es.org.br ou telefone: (27)3223-3502.

6. CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO E FISCALIZAÇÃO

6.1. O serviço será provisoriamente aceito, por empregado a ser designado, acompanhado da sua respectiva Nota Fiscal, a partir da entrega, para verificação da sua conformidade com as especificações constantes da proposta.

6.2. O serviço será definitivamente aceito após a verificação da sua conformidade com as especificações constantes na proposta em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento provisório, salvo disposição em contrário.

6.3. A Administração rejeitará, no todo ou em parte, a prestação dos serviços, em desacordo com as especificações técnicas exigidas.

6.4. O acompanhamento e a fiscalização da execução da avença consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, das especificações do material entregue e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercido por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma do art. 140 da Lei nº 14.133/21.

6.5. Constatado dolo, fraude ou erro grosseiro, o contratado e o agente público responsável responderão solidariamente pelo dano causado ao erário, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 14.133/21.

7. CRITÉRIO DE JULGAMENTO E AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. Será vencedora a proposta com **menor preço por item** e **habilitada**, ou seja, em conformidade com o conjunto de informações e documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do FORNECEDOR de realizar o objeto da licitação, dividida em: **I - jurídica; II - técnica; III - fiscal, social e trabalhista; e IV - econômico-financeira.**

JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

7.3. As certidões serão verificadas pelo agente da contratação por intermédio do SICAF e da Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

7.4. Na Dispensa Eletrônica será obrigatório os níveis de cadastramento junto ao SICAF ou documento equivalente: **I – Credenciamento, II - Habilitação Jurídica e III - Regularidade Fiscal e Trabalhista (Receita Federal, PGFN, FGTS e Trabalhista)**, nas quais as certidões podem ser extraídas dos sítios: Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral (https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp); Certidão



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (<http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidaointernet/PJ/Emitir>); Consulta Regularidade do Empregador (<https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>); **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas** (<https://www.tst.jus.br/certidao1>) e **Fazenda Estadual e Municipal**, conforme o caso.

7.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ diferente, salvo aqueles legalmente permitidos.

7.6. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz. Caso a fornecedor seja filial, os documentos deverão estar em seu nome, exceto aqueles que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

7.7. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

7.8. Em caso de empate, a proposta enviada primeiramente prevalecerá sobre as demais.

7.9. Os quantitativos informados neste Termo de Referência não vinculam à Administração Pública, uma vez que a contratação está condicionada à existência de dotação orçamentária.

TÉCNICA

7.10. Não será exigido.

ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.11. Não será exigida.

8. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

8.1. Por definição, o objeto da presente contratação consiste em um serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo instrumento convocatório, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do artigo art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/21.

9. PROPOSTA

9.1. Os orçamentos deverão ser detalhados, com valores em reais, já incluídos todos os custos do fornecedor, como materiais, impostos, carga e descarga, além de conter CNPJ, data, validade, razão social, endereço, telefone de contato, e-mail, nome e assinatura do responsável, conforme apêndice II – modelo de proposta.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

9.2. O fornecedor de serviços deverá observar o art. 40, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

9.3. O fornecedor fica obrigado a observar o inciso III, do art. 6º, CDC, apresentando as informações adequadas e claras acerca da prestação do serviço.

10. MODALIDADE DO CERTAME LICITATÓRIO

10.1. Esta contratação será realizada por meio da Dispensa de Licitação, com fundamento no artigo 75, inciso II, da Lei 14.133/21, em função do seu baixo valor, por intermédio do Sistema de Dispensa Eletrônica de Preços, cujo acesso é via Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras/pt-br/>).

10.2. A contratação será divulgada no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) ou portal equivalente para produção dos efeitos do contrato e de seus aditamentos no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data de sua assinatura.

10.3. Caso a Dispensa Eletrônica resulte fracassada ou deserta, o procedimento será: **I** – republicado; **II** - fixado prazo para que os fornecedores interessados possam adequar as suas propostas ou sua situação no que se refere à habilitação; ou **III** – valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas. O disposto nos itens I e III caput poderão ser utilizados nas hipóteses de o procedimento restar deserto.

10.4. Os manuais e orientações para utilização do Sistema de Dispensa Eletrônica de Preços estão disponíveis no Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais>).

11. GARANTIA

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução

12. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

12.1. A presente contratação poderá ser formalizada mediante a emissão de Nota de Empenho ou Contrato, conforme o inciso I, art. 95, da Lei nº 14.133/21, que faculta à Administração Pública a substituição do contrato por outro instrumento hábil, quando se tratar de dispensa de licitação em razão do valor.

12.2. Caso a contratação seja formalizada mediante a emissão da Nota de Empenho, nos termos do item acima descrito, todavia, a prestação do serviço seja parcelada, o documento terá a mesma validade disposta no artigo 95 da Lei nº 14.133/21.

12.3. A Nota de Empenho será encaminhada para o e-mail do fornecedor vencedor da Dispensa Eletrônica.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

12.4. Em caso de manifestação de desistência do fornecedor, fica caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida (infração administrativa), consoante o estabelecido no art. 155 da Lei nº 14.133/21, sujeitando-o às penalidades (sanções) legalmente estabelecidas, previstas no artigo 156 da Lei nº 14.133/21.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Exercer a fiscalização da contratação por intermédio de servidor(es) designado(s).

13.2. Receber, conferir e avaliar o serviço no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência, na forma prevista no Art. 140 da Lei nº 14.133/21.

13.3. Recusar o serviço que não estiver de acordo com as especificações constantes deste Termo de Referência.

13.4. Solicitar interrupção do serviço que esteja em desacordo com as especificações e demais exigências previstas no Termo de Referência.

13.5. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

13.6. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, a aplicação de sanções e sua alteração, quando se fizerem necessárias.

13.7. Proceder aos pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições e preços pactuados.

13.8. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do serviço licitado, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Manter-se, durante todo o processo licitatório, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, de acordo com o artigo 62 da Lei nº 14.133/21 e item 7 do Termo de Referência.

14.2. Fornecer o serviço ofertado, atendendo, rigorosamente, suas especificações, prazos e atividades previstas no Termo de Referência.

14.3. Efetuar os ajustes aos serviços que não atenderem às especificações do objeto ou que forem rejeitados, sem ônus para a CONTRATANTE, no prazo estipulado neste Termo de Referência.

14.4. Assumir todas as responsabilidades resultantes da observância da Legislação e do fornecimento dos itens deste Termo de Referência.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

14.5. Responder por todos os tributos federais, estaduais e municipais que, eventualmente, incidirem sobre a avença, bem como acidentes de trabalho que, porventura, ocorrerem e todos os encargos sociais, trabalhistas e previdenciários.

14.6. Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os custos, despesas e encargos resultantes do fornecimento do objeto deste Termo de Referência, no que couber.

14.7. Atender prontamente quaisquer exigências da CONTRATADA, inerentes ao objeto de fornecimento da contratação.

14.8. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado ao patrimônio do CONTRATANTE em razão de negligência, imperícia e imprudência de seus funcionários durante a prestação do serviço.

15. PAGAMENTO

15.1. A CONTRATANTE efetuará o pagamento após 10 (dez) dias úteis do ateste na Nota Fiscal, de acordo com as descrições contidas na Nota de Empenho, contrato ou outro instrumento hábil, conforme o caso, por meio de Ordem Bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA, desde que o serviço tenha sido prestado integralmente, aprovado e atestado pela fiscalização da CONTRATANTE.

15.2. A CONTRATANTE seguirá a ordem cronológica para cada fonte diferenciada de recursos.

15.3. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o artigo 75, II, da Lei nº 14.133/21 serão efetuados no âmbito do Core-ES, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal com o ateste do recebimento definitivo.

15.4. O Core-ES reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato do atesto, o serviço não estiver de acordo com as especificações apresentadas e aceitas.

15.5. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome da CONTRATANTE.

15.6. Na Nota Fiscal emitida para a CONTRATANTE deverão constar os dados bancários para crédito/emissão da ordem bancária, contendo: código e nome do banco, número da agência (sem o dígito) e número da conta corrente (com o dígito).

15.7. Na Nota Fiscal deverá obrigatoriamente constar no campo “OBSERVAÇÕES”, (1) o número da nota de empenho, e (2) o número do processo.

15.8. Na efetivação do pagamento será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a IN nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e suas alterações.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

15.9. No caso da CONTRATADA ser optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (SIMPLES), deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, caso esteja indisponível o sistema de consulta disponibilizado pela Receita Federal.

15.10. Caso não seja apresentada a Declaração de optante pelo Simples Nacional, a CONTRATANTE efetuará os recolhimentos, na forma da legislação, como não sendo optante pelo regime especial de tributação.

15.11. Caso haja incorreção no faturamento, os documentos de cobrança serão devolvidos para regularização e pagos em até 72 horas, a contar da sua nova aceitação, não cabendo atualização financeira sob hipótese alguma.

15.12. É vedado à CONTRATADA, sob pena de rescisão do ajuste, negociar ou caucionar a Nota de Empenho recebida para fins de operação financeira, ainda que relacionada com o objeto da avença.

15.13. Constatada qualquer irregularidade nas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, os pagamentos serão sobrestados e a CONTRATADA será intimada a providenciar sua regularização.

15.14. Caso a situação não seja regularizada, a CONTRATANTE efetuará apenas os pagamentos devidos pelo que já houver sido executado, após o início do procedimento de rescisão unilateral da avença, em face da configuração de inexecução do ajuste, com fundamento no art. 147 ao 150, combinado com o art. 155 ao 163 da Lei 14.133/21.

16. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. O fornecedor ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações, na forma do art. 155 da Lei nº 14.133/21:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

16.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções, na forma do art. 156 da Lei nº 14.133/21:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

16.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

16.4. Para aplicação das sanções, será observado o disposto no § 2º do art. 156 ao art. 163 da Lei nº 14.133/21.

17. RESCISÃO



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

17.1. A inexecução total ou parcial do ajuste enseja a sua rescisão, sem prejuízo das penalidades previstas neste Termo de Referência.

17.2. O ajuste será rescindido pelo CONTRATANTE, se verificada a ocorrência de quaisquer das hipóteses elencadas no artigo 137 da Lei nº 14.133/21.

17.3. A rescisão será formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17.4. O ajuste será rescindido caso o CONTRATANTE verifique que a qualidade dos serviços fornecidos pela CONTRATADA estejam fora das especificações necessárias.

18. DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

18.1. Quando o serviço a ser contratado for de prestação continuada, o critério de reajustamento ocorrerá através de: I – repactuação, se houver regime de dedicação exclusiva; ou II – reajustamento em sentido estrito, quando não houver regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, mediante previsão de índices específicos ou setoriais, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

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

18.3. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE/índice setorial, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

18.5. 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.

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

18.7. 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.

18.8. 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.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

18.9. O reajuste será realizado por apostilamento

19. DA REPACTUAÇÃO

19.1. Sendo caso de repactuação, a parte deverá apresentar o pedido de repactuação devidamente fundamentado até 30 (trinta) dias depois de tomar ciência do evento que originou o seu pleito.

19.2. A parte deverá responder em até 10 (dez) dias úteis o pedido de repactuação devidamente fundamentado.

19.3. Caso seja acolhido o pedido de repactuação, o termo aditivo deverá fixar o início das novas condições.

19.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

19.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das categorias envolvidas na contratação.

19.6. A repactuação será precedida de solicitação do contratado, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

19.7. Os registros que não caracterizem alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, quando houver variação do valor contratual para fazer face ao reajuste ou à repactuação de preços previstos no próprio contrato.

20. DA REVISÃO

20.1. Fica prevista a possibilidade de revisão do ajuste para restaurar o seu equilíbrio econômico-financeiro, quando comprovada a sua ruptura por fato imprevisível e inevitável (álea extraordinária), a ser formalizado via aditivo contratual.

21. DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

21.1. O prazo de duração do contrato será de até 5 (cinco) anos nas hipóteses de serviços e fornecimentos contínuos, conforme o art. 106 da Lei 14.133/21. Caso haja vantajosidade, a critério da autoridade competente, é possível a sua prorrogação sucessiva até a vigência máxima decenal, desde que os preços contratados permaneçam vantajosos para a



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

Administração, sendo permitida a negociação com o particular ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes

22. DO FORO

22.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Espírito Santo, para dirimir questões oriundas desta contratação.

23. CONTATOS

23.1. Licitações

E-mail: assessoria@core-es.org.br

Tel.: (27) 3223-3502

Dra. Fernanda Ingrid Pianca

23.2. Departamento de Registro

E-mail: registro@core-es.org.br

Tel.: (27) 3223-3502

Sr. Leonan Ferreira Pulchera

Vitória, 28 de agosto de 2023.

Leonan Ferreira Pulchera
Chefe do Setor de Registro
Core-ES

Leonan Ferreira Pulchera
Chefe do Setor de Registro e Atendimento



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

APÊNDICE I
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Serão tratados os aspectos técnicos e funcionais da solução de atendimento multicanais – Omnichannel, onde serão descritos os recursos e os processos que serão implantados para o seu perfeito funcionamento. Para melhor entendimento os recursos e os processos são apresentados em grupos distintos a saber:
 - Identificação do Representante Comercial
 - Canais de Atendimento
 - WhatsApp;
 - Instagram;
 - Facebook Messenger;
 - Telegram;
 - WebChat;
 - SMS;
 - Gestão da Solução
 - Implantação da Solução
2. Identificações do Representante: A identificação é a parte da solução que deverá tratar das diversas formas que o representante poderá se identificar para ter acesso aos tipos de atendimentos solicitados.
3. Formas de Identificação: A identificação será feita pelo número de registro, CPF ou CNPJ do Representante.
4. Confirmação de Dados: Funcionalidade que deverá permitir a identificação do Representante, por meio de confirmação de alguns dados pessoais de seu cadastro (telefone e e-mail), realizada pela Central de Atendimento.
5. Canais de Atendimento:
 - A solução objeto de contratação está baseada na adoção de um modelo de atendimento multicanais, onde os sistemas detentores das informações deverão estabelecer conectividade com a solução a ser implantada. Os aplicativos a serem disponibilizados terão acesso aos dados por meio de REST API e deverão ter camadas de apresentação distintas para cada tipo de canal a ser utilizado, a saber:
 - WhatsApp;
 - Instagram;
 - Facebook Messenger;
 - Telegram;
 - WebChat;
 - SMS;
 - Para a realização de serviços por intermédio da solução o Core-ES se compromete a fornecer as informações necessárias à execução do serviço através de REST API.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

- A Contratada deverá oferecer junto aos serviços prestados a integração da Plataforma Omnichannel junto a Broker através de API Oficial para a abertura de sessões para envio e recebimento de mensagens, com o valor e limite de envios/recebimentos especificados no Termo de Referência, bem como a tarifação deverá ser custeada pela CONTRATADA.
6. Recursos da Plataforma Omnichannel, possuindo no mínimo as seguintes especificações:
- Chatbot;
 - Filtros avançados;
 - Visualização das conversas;
 - Parametrizar por tipo de perfil: Administrador, Gestor e Operador ou outro a critério da CONTRATANTE;
 - Definir, a critério da CONTRATANTE, quais as funcionalidades serão disponibilizadas em cada perfil;
 - Disponibilizar as notificações de conversa visualizada;
 - Disponibilizar o nome do operador durante a conversa;
 - Permitir o gerenciamento da quantidade de atendimentos simultâneos e o tempo de envio automático para o modo de espera (fila de espera em momentos em que o cliente para de interagir na conversa).
 - Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas frequentes pré-definidas pelo administrador, que devem ser enviadas com facilidade e rapidez;
 - A qualquer tempo, durante a navegação no bot ou em atendimento o Representante deve ter a opção de desconectar ou ser desconectado por falta de interação;
 - Envio e recebimento de mídia em jpeg, png, docx, xlsx, pdf, links de páginas da web, arquivos de áudio;
 - Transferência para outros níveis ou operadores, com o histórico do atendimento em andamento;
 - Módulo de gerenciamento que permita gestão dos atendimentos (interações recebidas, realizadas, por fila, por atendente, ...)
 - Manter todo o histórico, incluindo seus anexos por um período de 360 (trezentos e sessenta) dias, através de backups.
 - Possibilidade de recuperação do histórico de atendimento a partir de qualquer estação de atendente, monitor ou supervisor, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como atendente, telefone, CPF/CNPJ, número de registro ou nome, por períodos;
 - Exibição de mensagem nos horários fora da disponibilidade do atendimento humano. Todas as interações devem permitir informações gerais;
 - Deverá possuir armazenamento de mídias digitais de pelo menos 100GB;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORE-ES**

7. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP

- Volume de Licenças por API;
- Volume de mensagens recebidas e enviadas;
- TME – Tempo Médio de Espera;
- TMA – Tempo Médio de Atendimento por grupo de serviço;
- Emissão de relatórios Analíticos e Sintéticos;
- Demais relatórios a serem especificados em conjunto com o Core-ES.

8. Quantitativos:

Item	Descrição	Quantidade mensal	Quantidade anual
1	Número Oficial (WhatsApp)	1	1
2	Licença WhatsApp API Oficial	1	1
3	Volumetria de sessões receptivas via API Oficial	1.000	12.000
4	Volumetria de sessões ativas via API Oficial	2.300	27.600
5	Volumetria de mensagens na plataforma Omnichannel	50.000	600.000