



**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](mailto: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.
- 5) O FORNECEDOR deverá ter atenção ao lançar o seu preço, a fim de evitar valor inexequível.
- 6) 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;*



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

- 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;*
- 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.”*

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

8) 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.

8.1) 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.

8.1.1) 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.



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

9) 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.

10) 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.

11) 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.

12) 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.

13) 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.



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

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 51/2024  
PROCESSO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº**

**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 envio e recebimento de mensagens para os Representantes Comerciais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas.

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. 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	VALOR TOTAL
1	1.1	Plataforma Omnichannel	20605	R\$ 16.911,09
	1.2	BSP Oficial Whatsapp API		

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

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.

*ES*



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

**4. PRAZO, CONDIÇÕES E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

4.1. O início da prestação dos serviços será no dia 1 de setembro de 2024.

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

55



**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](mailto: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.**

SAS



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

7.2. No caso de contratações para entrega imediata, considerada aquela com prazo de entrega de até 30 (trinta) dias da ordem de fornecimento e nas contratações com valores inferiores a 1/4 (um quarto) do limite para dispensa de licitação para compras em geral e, ainda, nas contratações de produto para pesquisa e desenvolvimento de que trata a alínea "c" do inciso IV do art. 75 da Lei nº 14.133/21, somente será exigida das pessoas jurídicas a comprovação da regularidade fiscal federal, social e trabalhista e, das pessoas físicas, a quitação com a Fazenda Federal, conforme o disposto no art. 70 da Lei nº 14.133/21 c/c art. 20 da IN nº 67/21.

**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](https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp)); Certidão 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.

GB



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

**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.

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.



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

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**

1. A CONTRATADA deverá fornecer garantia contra defeitos e vícios da prestação do serviço de, no mínimo, 12 (doze) meses, a contar da data do seu recebimento definitivo.

11.2. Na hipótese de a CONTRATADA oferecer garantia por tempo superior, esta prevalecerá.

11.3. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, entregar o Termo de Garantia no ato de conclusão do serviço, o qual pode constar também da Nota Fiscal.

## **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.

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.



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

**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.



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

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

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.



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

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.

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.

*SB*



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

**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;

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;



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

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**

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

*SB*



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

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 irremovíveis 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.

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.



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

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 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.



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

**23. CONTATOS**

23.1. Licitações

E-mail: [contratos@core-es.org.br](mailto:contratos@core-es.org.br)

Tel.: (27) 3223-3502

Vitória, 30 de julho de 2024.

  
**Guilherme Luiz Lyrio**

*Assessor de Tecnologia da Informação*



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

**APÊNDICE I**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

1. É objetivo deste Termo de Referência a contratação de solução de plataforma de chatbot Omnichannel, em ambiente de nuvem, que utilize inteligência artificial, com viabilidade de integração por meio de API, bem como serviços de desenvolvimento, operação e evolução do Assistente Virtual Inteligente (AVI) para atender o Core-ES, além de consultoria e implantação da solução contratada, conforme especificações contidas neste Apêndice.

1.1. A infraestrutura de TI, bem como todos os recursos tecnológicos para funcionamento e operação da plataforma AVI da CONTRATADA é de sua responsabilidade e deverá ser provida pela CONTRATADA.

1.2. A CONTRATADA deve oferecer suporte de migração, se possível, de conversas da plataforma anterior para a nova.

**2. Requisitos Gerais da Plataforma CHATBOT:**

**2.1. Características Gerais da Plataforma:**

2.1.1. A plataforma deve operar no modelo multicanais, sendo ofertados minimamente os canais Whatsapp, Facebook e Instagram.

2.1.2. A plataforma deve permitir a criação de Fluxos de Atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novos fluxos e diálogos, bem como alteração de fluxos de comunicação existentes.

2.1.3. A estrutura do **Chatbot** deve permitir minimamente, o envio de texto, voz, vídeo e arquivos anexos específicos pela interface.

2.1.4. A plataforma deve possuir interface Administrativa de Atendimento, com a possibilidade de visualizar todos os atendimentos realizados por meio dos canais de atendimento.

2.1.5. A plataforma deve permitir resgatar o histórico dos atendimentos que um cidadão já teve anteriormente.

2.1.6. A plataforma deve possuir ferramenta de monitoramento que possibilite, a geração de relatórios analíticos e estatísticas mensagens enviadas e recebidas, por canais, atendimentos e tempo médio de atendimento.

2.1.7. A plataforma deve possuir integração nativa com WhatsApp Business.

2.1.8. Possibilidade de dispor de ferramenta de atendimento humano nativa da solução.

2.1.9. A plataforma deve permitir a aplicação de pesquisa de satisfação, ferramenta para construção de pesquisas customizadas.

2.1.10. A plataforma deve operar em ambiente de nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários.



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

**2.2. Administração do Sistema:**

**2.2.1.** A plataforma deve possuir interface Administrativa de Sistema (perfil Administrador de Sistema), possibilitando:

**2.2.1.1.** Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (logins).

**2.2.1.2.** Configuração do WhatsApp Business.

**2.2.1.3.** Demais funcionalidades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando, quando depender da atuação da CONTRATANTE.

**2.2.1.4.** Parametrizar por tipo de perfil: Administrador, Gestor e Operador ou outro a critério da CONTRATANTE;

**2.3. Fluxo de Atendimento:**

**2.3.1.** A plataforma deve possuir Interface para configuração dos fluxos de atendimento, com as seguintes características:

**2.3.1.1.** Configuração de fluxo de diálogo para o atendimento automatizado (chatbot).

**2.3.1.2.** Vinculação do fluxo a um ou mais canais disponíveis.

**2.3.1.3.** A plataforma deve possibilitar a criação de textos de repostas automáticas.

**2.3.1.4.** A plataforma deve permitir a criação de menus e submenus de atendimentos, com disponibilização de diferentes opções em cada menu.

**2.3.1.5.** A plataforma deve possibilitar o armazenamento do histórico de conversas e serviços prestados via plataforma.

**2.3.1.6.** A plataforma deve permitir a configuração timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão.

**2.4. Chat para Whatsapp:**

**2.4.1.** O Chatbot para Whatsapp deve conter no mínimo as seguintes características:

**2.4.1.1.** Interface para envio de mensagens.

**2.4.1.2.** Possibilidade de envio de anexos (voz, vídeo, fotos, PDF e demais arquivos permitidos).

**2.4.1.3.** Possibilidade de iniciar conversas.

**2.4.1.4.** Todos os operadores do setor, devem ter acesso as mesmas conversas.

**2.5. Deveres da Contratada:**

**2.5.1.** A CONTRATADA deve permitir número de contas ilimitadas na plataforma para acesso à CONTRATANTE.

**2.5.2.** A CONTRATADA deve possuir processo de registro de conta verificada empresarial Whatsapp, para emissão de selo de número de verificado junto a Meta. Porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da CONTRATANTE.

**2.5.3.** A plataforma deverá funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana.

*ES*



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

**2.5.4.** A CONTRATADA deverá prover assistência técnica com disponibilidade dos canais de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, para resolução de problemas de conectividade, segurança, eventuais indisponibilidades do sistema, respeitando-se os prazos estabelecidos para solução.

**2.6. LGPD:**

**2.6.1.** A CONTRATADA deve assegurar o armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimento.

**2.6.2.** Os dados da plataforma devem ser protegidos e atender a todos os requisitos de proteção de dados pessoais atrelados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**2.6.3.** Todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas.