AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA

PARTE I
INFORMAÇÕES E DISCIPLINA ESPECÍFICAS DESTA DISPENSA ELETRÔNICA

Torna-se público que o Centro Universitário Municipal de Franca, por meio do Departamento de Compras e Licitações sito à Av. Dr. Ismael Alonso y Alonso, nº 2400, Bairro São José, CEP 14403-430, Franca/SP, conforme especificado nesta Parte I, realizará **DISPENSA ELETRÔNICA**, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Aviso e em seus anexos. Esta Parte I do Aviso contém informações e disciplina específicas e individualizadas deste procedimento de dispensa eletrônica, sendo complementada pela Parte II, que contém a disciplina geral e padronizada para as diferentes alternativas de condições procedimentais.

DISPOSIÇÕES DESTACADAS

I. AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA
Dispensa 296/2026 - Processo 413/2026

II. CONTRATANTE
Centro Universitário Municipal de Franca

III. OBJETO
Contratação de solução integrada de comunicação, mensageria, CRM e atendimento digital em modelo SaaS, com implantação, licenciamento, suporte, treinamento e mensageria tarifável.

IV. VALOR TOTAL DA(S) CONTRATAÇÃO(ÕES)

Valor global estimado de R$ 41.153,00 (quarenta e um mil, cento e cinquenta e três reais), conforme estimativa constante do Termo de Referência.

VI. HORÁRIO DA FASE DE PROPOSTAS
Até as 16h00 do dia 23/11/2026, exclusivamente pelo e-mail compras@facef.br.

Conforme publicado no site institucional – https://www.unifacef.com.br/category/licitacoes-e-contratos/.

VII. CRITÉRIO DE JULGAMENTO
Menor preço global.

VIII. PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS
Sim, exclusiva.

DISCIPLINA ESPECÍFICA

DADOS DA DISPENSA ELETRÔNICA

Processo nº 413/2026

Órgão/Entidade Contratante: Centro Universitário Municipal de Franca.

Endereço do Órgão/Entidade Contratante: Av. Dr. Ismael Alonso y Alonso, nº 2400, Bairro São José, CEP 14403-430, Franca/SP.

Autoridade competente: Prof. José Alfredo de Pádua Guerra

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente procedimento de dispensa de licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de solução integrada de comunicação, mensageria, CRM e atendimento digital em modelo SaaS, com implantação, licenciamento, suporte, treinamento e mensageria tarifável, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso e em seus anexos.

1.1.1. O objeto do presente procedimento enquadra-se como serviços contínuos, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, e sem predominância de mão de obra, e não definidos como serviços de engenharia.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1. Não poderão participar desta dispensa de licitação pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

2.2. Será permitida a participação de sociedades cooperativas, nos termos do artigo 16 da Lei federal nº 14.133/2021.

2.2.1. Os benefícios previstos para as microempresas e empresas de pequeno porte serão estendidos a cooperativas que atenderem ao disposto no artigo 34 da Lei federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, observando-se os limites previstos no artigo 4º da Lei federal nº 14.133/2021 e na Lei Complementar federal nº 123/2006.

2.3. Em relação às regras aplicáveis à presente dispensa eletrônica relativas a tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, observa-se que:

2.3.1. Será assegurado o tratamento favorecido às microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, nos termos da Lei Complementar federal nº 123/2006, observados os limites e as condições previstos na legislação aplicável. Não haverá exclusividade por item, uma vez que o julgamento será pelo menor preço global.

2.3.1.1. A aplicação dos benefícios fica condicionada ao atendimento dos requisitos legais e à apresentação das declarações pertinentes, quando exigíveis.

3. DO INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

4. DO JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

4.1. As propostas comerciais deverão ser encaminhadas exclusivamente para o e-mail **compras@facef.br, até as 16h00 do dia 17/11/2026**. A proposta deverá contemplar todos os itens, apresentar preço global e discriminar os valores unitários, os quais não poderão ultrapassar, individualmente, os valores estimados pela Administração.

4.2. Poderão participar pessoas jurídicas cujo ramo de atividade seja pertinente ao objeto da contratação e que atendam às exigências deste Aviso e do Termo de Referência.

5. DA HABILITAÇÃO

5.1. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por meio do e-mail compras@facef.br, sob pena de inabilitação.

6. DOS RECURSOS, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

7.1. No momento a que se refere o item 7.3 da Parte II, os recursos deverão ser encaminhados por meio do e-mail compras@facef.br ou presencialmente no

endereço Av. Dr. Ismael Alonso y Alonso, nº 2400, Bairro São José, CEP 14.403-430, Franca/SP.

7.2. No momento a que se refere o item 7.7 da Parte II, os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Departamento de Licitações sito à Av. Dr. Ismael Alonso y Alonso, nº 2400, Bairro São José, CEP 14403-430, Franca/SP, telefone (16) 3713-4688, no horário das 8h00 às 16h00.

8. DA CONTRATAÇÃO

8.1. Caso se conclua pela contratação, sua formalização ocorrerá mediante a emissão de nota de empenho/Ordem de fornecimento, cujo modelo segue o padrão contábil da autarquia municipal.

8.1.1. No prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação, o adjudicatário deverá comparecer perante a Unidade Contratante para a retirada da nota de empenho ou, alternativamente, solicitar o seu envio por meio eletrônico.

8.1.1.1. O prazo indicado no item 8.1.1 poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

8.1.1.2. O não comparecimento do fornecedor para retirar a nota de empenho ou, quando solicitado o seu envio por meio eletrônico, a ausência de envio de confirmação de recebimento dentro do prazo indicado no item 8.1.1 importará na recusa à contratação, sujeita à aplicação das sanções cabíveis.

8.1.1.3. A retirada da nota de empenho ou, quando solicitado o seu envio por meio eletrônico, o envio de confirmação de recebimento, implica o reconhecimento pelo adjudicatário:

8.1.1.3.1. de que referida nota está substituindo o instrumento de contrato, aplicando-se à relação jurídica ali estabelecida as disposições da Lei federal nº 14.133/2021;

8.1.1.3.2. de que está vinculado às previsões contidas neste Aviso e seus Anexos e à sua proposta;

8.1.1.3.3. de que se aplicam às omissões as disposições da Lei federal nº 14.133/2021 e normas regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições da Lei federal nº 8.078/1990 e princípios gerais dos contratos;

8.1.1.3.4. de que as hipóteses de extinção da contratação são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei federal nº 14.133/2021;

8.1.1.3.5. dos direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da Lei federal nº 14.133/2021;

8.1.1.3.6. de que as condições de habilitação e contratação consignadas neste Aviso deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência da contratação."

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E DO CADASTRO DE RESERVA

9.1. Este item não se aplica na presente dispensa de licitação.

10. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. A sanção de multa a que se refere a alínea "b" do item 10.2 da Parte II será calculada em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor da contratação, observando-se o disposto no Anexo IV deste Aviso, cabendo sua aplicação por qualquer das infrações dos itens 10.1.1 a 10.1.12 da Parte II.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

11.1.1. Anexos:

Anexo I – Termo de Referência, incluindo seu Anexo I – Roteiro da Prova de Conceito (PoC);

Anexo II – Modelo(s) referente(s) a proposta;

Anexo III – Modelos de Declarações;

Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato;

Franca/SP, 16 de novembro de 2026.

JOSE ALFREDO DE PADUA GUERRA:16212092885

Assinado de forma digital por JOSE ALFREDO DE PADUA GUERRA:16212092885
Dados: 2026.11.17 12:46:48 -03'00'

Prof. Dr. José Alfredo de Pádua Guerra
Reitor de Administração

PARTE II
DISCIPLINA GERAL DA DISPENSA ELETRÔNICA

A Entidade Contratante, conforme especificado na Parte I, torna público que realizará dispensa eletrônica, nos termos da Lei federal nº 14.133/2021, e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Aviso e em seus anexos. Esta Parte II do Aviso contém a disciplina geral e padronizada do procedimento de dispensa eletrônica, que é complementar à disciplina específica e individualizada determinada na Parte I. As disposições desta Parte II que possuem conteúdo condicional, relacionado a definições realizadas na Parte I, somente serão aplicáveis ao caso concreto se a(s) respectiva(s) condição(ões) estiver(em) especificada(s) nas definições correspondentes estabelecidas na Parte I do Aviso, com observância dos limites dessas definições.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente procedimento está descrito no item 1 da Parte I.

1.1.1. Caso o item 1 da Parte I defina procedimento de dispensa eletrônica para registro de preços, as regras referentes aos órgãos ou entidades gerenciador e participante(s), bem como a eventuais adesões serão as constantes da minuta de Ata de Registro de Preços, apresentada como Anexo deste Aviso, conforme indicado no item 11 da Parte I, quando se tratar dessa hipótese.

1.1.2. Caso o item 1 do Termo de Referência que compõe o Anexo I deste Aviso estabeleça que o objeto desta dispensa eletrônica contém mais de um item, será facultado ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no endereço eletrônico https://www.unifacef.com.br/category/licitacoes-e-contratos/.

2.1.1. O procedimento será divulgado no Sistema Eletrônico https://www.unifacef.com.br/category/licitacoes-e-contratos/.

2.1.3. O fornecedor é o responsável por qualquer envio de proposta efetuada, não cabendo ao órgão a responsabilidade por eventuais danos decorrentes a envios de proposta.

2.2. Nos limites previstos no artigo 4º da Lei federal nº 14.133/2021 e na Lei Complementar federal nº 123/2006, serão observadas, caso aplicáveis, as regras de tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as cooperativas que atendam ao disposto no artigo 34 da Lei federal n° 11.488/2007 e no artigo 16 da Lei federal nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, para o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual – MEI.

2.3. O item 2 da Parte I define as regras aplicáveis à presente dispensa eletrônica relativas a tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas.

2.4. Não poderão participar desta dispensa de licitação:

2.4.1. aqueles que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

2.4.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados, observado o disposto no § 2º do artigo 14 da Lei federal nº 14.133/2021;

2.4.3. 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 contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários, observado o disposto no § 2º do artigo 14 da Lei federal nº 14.133/2021;

2.4.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.4.5. 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 dispensa de 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;

2.4.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.4.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Aviso, 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;

2.4.8. agente público do órgão ou entidade contratante;

2.4.9. aquele que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.4.10. aquele que se enquadre em outra(s) hipótese(s) de proibição de participação na dispensa de licitação que seja(m) definida(s) no item 2 da Parte I.

2.5. No que concerne aos itens 2.4.2 e 2.4.3, equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.6. O impedimento de que trata o item 2.4.4 será também aplicado ao fornecedor 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 fornecedor.

2.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da dispensa eletrônica ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do artigo 9º da Lei federal nº 14.133/2021.

2.8. A vedação de que trata o item 2.7 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.

2.9. Caso o item 2 da Parte I admita a participação de pessoas jurídicas em consórcio, será vedada a participação de empresa consorciada, na mesma dispensa eletrônica, de mais de um consórcio ou de forma isolada, nos termos do artigo 15, inciso IV, da Lei federal nº 14.133/2021.

DO JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

3.1. Encerrada a fase de propostas, quando a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto mínimo definido para a contratação (conforme a alternativa adequada ao critério de julgamento definido na Parte I, correspondendo ao menor preço ou maior desconto, respectivamente), poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

3.1.1. Na hipótese a que se refere o item 3.1 desta Parte II, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o menor preço ou o maior desconto, para que seja obtida a melhor proposta compatível em relação ao estipulado pela Administração.

3.1.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto mínimo definido para a contratação.

3.2. Em qualquer caso, concluída a negociação, se houver, o resultado será divulgado a todos e registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.

3.3. Constatada a compatibilidade entre o valor da proposta e o estipulado para a contratação, será solicitado ao fornecedor o envio da proposta adequada ao último lance ofertado ou ao valor negociado, se for o caso, acompanhada de documentos complementares, quando necessários.

3.3.1. Além da documentação supracitada, caso o custo global estimado do objeto da dispensa eletrônica tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de planilha de custos e formação de preços ou outra espécie de planilha elaborada pela Administração conforme indicado no Aviso, o fornecedor com a melhor proposta será convocado para encaminhar planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta.

3.4. Encerrada a etapa de negociação, se houver, será verificado se o fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no artigo 14 da Lei federal nº 14.133/2021, na legislação correlata, e nos itens 2.4 e seguintes desta Parte II, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no processo de contratação direta ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - Ceis, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta);

b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - Cnep, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

d) Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (http://www.esancoes.sp.gov.br);

e) Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (http://www.servicos.controladoriageral.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx); e

f) Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (https://www.tce.sp.gov.br/apenados).

3.5. A consulta ao cadastro especificado na alínea “d” do item 3.4 será realizada em nome da pessoa jurídica fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei federal n° 8.429/1992.

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

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

3.6.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

3.6.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será considerado inabilitado, por falta de condição de participação.

3.7. Verificadas as condições de participação, será examinada a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Aviso de Contratação Direta e em seus anexos.

3.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

3.8.1. contiver vícios insanáveis;

3.8.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Aviso ou em seus anexos;

3.8.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo que tenha sido definido para a contratação;

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

3.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Aviso ou seus anexos, desde que insanável.

3.9. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

3.9.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

3.9.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais

como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

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

3.11. 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.

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

3.11.2. 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.

3.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do objeto ou da área especializada no objeto.

3.13. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

3.14. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

3.15. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, será iniciada a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

4. DA HABILITAÇÃO

4.1. Os documentos que serão exigidos para fins de habilitação estão especificados no item “Forma e critérios de seleção do fornecedor” do Termo de Referência que constitui Anexo I deste Aviso, e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado na fase de propostas, nos termos dos artigos 62 a 70 da Lei federal nº 14.133/2021.

4.1.1. Para esse processo serão solicitados os seguintes documentos habilitatórios:

a) Documento de constituição da credenciada, conforme enquadramento abaixo:
   - Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;
   - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e seus aditivos em vigor, devidamente registrado em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedade de ações, acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores;
   - Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedades não empresária acompanhado de prova da diretoria em exercício;
   - 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.

b) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ);

c) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo à sede ou ao domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

d) Certidão de regularidade de débito com as Fazendas Estadual e Municipal, da sede ou do domicílio da licitante, expedida pelo órgão competente;

e) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativa a tributos federais, dívida ativa da União e regularidade com as obrigações sociais – Sistema de Seguridade Social (INSS);

f) Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme lei nº 12.440/11.

h) Certidão negativa de falência ou concordata e recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial, expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa física;

i) Declaração de ME (microempresa) ou EPP (empresa de pequeno porte) deverá estar expressa em declaração apresentada conforme modelo constante no ANEXO II.

4.3. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, indispensáveis à confirmação dos já apresentados para a habilitação, o

fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por e-mail, no prazo definido no item 5 da Parte I, sob pena de inabilitação.

4.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

4.5. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

4.6. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou por os apresentar em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

4.6.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e às condições de habilitação.

4.7. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

5. DOS RECURSOS, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

5.1. Qualquer fornecedor poderá apresentar recurso administrativo quanto aos atos de julgamento de proposta e de habilitação ou inabilitação.

5.2. O recurso contendo as razões recursais deverá ser apresentado em momento único, no prazo de 01 (um) dia útil, contado a partir da data de divulgação do ato de habilitação ou inabilitação.

5.3. Os recursos deverão ser encaminhados conforme definido no item 7 da Parte I.

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

5.5. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais fornecedores será de 1 (um) dia útil, contado da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

5.6. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

5.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados pelo meio eletrônico definido no item 7 da Parte I.

5.8. Exaurida a fase recursal, será observado, no que couber, o disposto no artigo 71 da Lei federal nº 14.133/2021.

5.8.1 Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto ao fornecedor vencedor e homologará o procedimento.

6. DA CONTRATAÇÃO

6.1. A disciplina deste item 6 e subdivisões da Parte II não se aplica caso o item 1 da Parte I defina procedimento de dispensa eletrônica para registro de preços.

6.2. Após a adjudicação e homologação, caso se conclua pela contratação, sua formalização ocorrerá nas condições e conforme o instrumento definidos no item 8 da Parte I.

6.2.1. Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pelo adjudicatário para fins de comprovação das condições de habilitação estiver com o prazo de validade expirado, a Administração verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando a ele os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

6.2.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos no item 6.2.1 desta Parte II por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo definido no item 8 da Parte I, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

6.2.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do adjudicatário no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”. Esta

condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.799/2008.

6.2.4. Com a finalidade de verificar se o fornecedor mantém as condições de participação no certame, serão novamente consultados, previamente à celebração da contratação, os cadastros especificados no item 5.4 desta Parte II.

6.2.5. Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração da contratação:

6.2.5.1. a apresentação do(s) documento(s) que o adjudicatário, à época do certame, houver se comprometido a exibir por ocasião da celebração da contratação por meio de declaração específica, caso exigida no Termo de Referência que compõe o Anexo I deste Aviso;

6.2.5.2. outra(s) exigência(s) que seja(m) definida(s) no item 8 da Parte I.

7. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o fornecedor que, com dolo ou culpa:

7.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

7.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

7.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

7.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

7.1.5. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta;

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

7.1.6.1. recusar-se, sem justificativa, a formalizar a contratação ou a assinar a ata de registro de preços (caso o item 1 da Parte I defina dispensa de licitação para registro de preços) no prazo e condições estabelecidos pela Administração;

7.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

7.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

7.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

7.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

7.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

7.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame;

7.1.12. praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei federal nº 12.846/2013.

7.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos itens anteriores ficará sujeito às seguintes sanções, após regular processo administrativo, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal:

a) Advertência pela falta do item 10.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa, aplicada com observância de disciplina específica que seja definida no item 10 da Parte I;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos das infrações previstas nos itens 7.1.2 a 7.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos itens 7.1.8 a 10.1.12, bem como nos casos dos itens 7.1.2 a 7.1.7 que justifiquem a imposição da penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar.

7.3. A aplicação das sanções previstas neste Aviso não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

7.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa, garantido o exercício de prévia e ampla defesa.

7.5. Antes da aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

7.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida neste Aviso, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (artigo 156, § 8º, da Lei federal nº 14.133/2021).

7.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do artigo 158 da Lei federal nº 14.133/2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.8. Na aplicação das sanções serão considerados:

7.8.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

7.8.2. as peculiaridades do caso concreto;

7.8.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.8.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

7.9. A recusa injustificada do adjudicatário em formalizar a contratação ou assinar a ata de registro de preços (caso o item 1 da Parte I defina dispensa de licitação para registro de preços) no prazo e condições estabelecidos pela Administração, descrita no item 7.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas.

7.10. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

7.11. Os atos previstos como infrações administrativas na lei de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei federal nº 12.846/2013 serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

7.12. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei federal nº 14.133/2021 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do artigo 160 do referido diploma legal.

7.13. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal (artigo 161 da Lei federal nº 14.133/2021).

10.14. Caso o item 1 da Parte I defina dispensa de licitação para registro de preços:

7.14.1. Será da competência do órgão ou entidade gerenciadora, garantidos o contraditório e a ampla defesa, aplicar as penalidades decorrentes de infrações no procedimento da dispensa eletrônica, do

descumprimento do pactuado na ata de registro de preço, em relação à sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações.

7.14.2. Será da competência do respectivo órgão ou entidade participante, garantidos o contraditório e a ampla defesa, aplicar as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ata de registro de preço, em relação à sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações.

7.14.3. O órgão ou entidade participante deverá informar ao órgão ou entidade gerenciadora as ocorrências descritas no item 10.14.2 desta Parte II.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

8.1.1. republicar o presente Aviso com uma nova data;

8.1.2. 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 as condições de habilitação exigidas; neste caso, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento;

8.1.3. fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

8.2. As providências dos itens 8.1.1 e 8.1.2 também poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

8.3. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

8.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

8.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

8.6. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

8.7. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.8. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse público, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

8.9. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

8.10. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

8.11. Para dirimir quaisquer questões decorrentes do certame, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca de Franca.

8.12. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os anexos especificados no item 11 da Parte I.

8.13. O local e data deste instrumento, o nome e cargo da autoridade competente estão definidos no item 11 da Parte I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Número da Requisição / Processo Administrativo: 413/2026 — Dispensa 296/2026

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de solução integrada de comunicação, mensageria, CRM e atendimento digital em modelo SaaS, com implantação, licenciamento, suporte, treinamento e mensageria tarifável, conforme quadro, requisitos e condições deste instrumento:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QNDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Implantação, parametrização, treinamento e homologação	SV	1	R$ 800,00	R$ 800,00
2	Licenciamento de plataforma SaaS (usuários ilimitados exigidos; preço sujeito a validação) para cerca de 32 usuários	mês	12	R$ 1.684,00	R$ 20.208,00
3	Mensagens ativas de marketing faturáveis (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500	R$ 0,66	R$ 14.850,00
4	Mensagens de resposta utilidade/serviço faturáveis (hipótese de planejamento) (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500	R$ 0,07	R$ 1.575,00
5	**Dois canais** complementares de atendimento digital (Whatsapp, Facebook ou Instagram, conforme contratado e negociado com o UniFACEF)	canal-mês	24	R$ 155,00	R$ 3.720,00

Total: R$ 41.153,00 (quarenta e um mil, cento e cinquenta e três reais).

A disputa/proposta deverá ser pelo valor global, e os valores unitários da tabela acima não deverão ser detalhados acima da estimativa. O desconto em relação a estimativa deverá ser aplicado de forma uniforme na proposta enviada.

O objeto caracteriza prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, não compra de bem físico; não se aplicam exigências próprias de bens de luxo, perecíveis ou equipamentos.

O prazo inicial de vigência será de 12 (doze) meses de operação, contados conforme instrumento contratual, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021 e eventual prorrogação legalmente admitida.

A implantação terá aceite próprio, e o início da mensalidade deverá ocorrer após disponibilização e homologação do serviço, nos termos da contratação.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação visa substituir operações fragmentadas por plataforma integrada, com controle de leads e atendimentos, campanhas reutilizáveis e editáveis, exclusão coletiva de contatos, recursos de automação, indicadores e governança de dados, conforme ETP.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO SERVIÇO

A solução abrangerá disponibilização do SaaS, implantação, configuração de canais oficiais, importação assistida de contatos, treinamento, testes, operação assistida, suporte, manutenção, relatórios, proteção de dados e exportação ao fim do contrato. A importação assistida consiste no fornecimento de modelo de arquivo e de orientação, cabendo à contratante preparar e carregar sua base. A operação assistida consiste em acompanhamento remoto durante os 30 (trinta) dias seguintes ao aceite da implantação.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução deverá atender aos requisitos funcionais obrigatórios detalhados nesta seção e aos critérios verificáveis de avaliação e aceite. Os requisitos são exaustivos: recursos do produto não relacionados neste Termo não constituem obrigação da contratada nem critério de avaliação. Será aceito meio equivalente que produza o resultado exigido, independentemente do nome da função ou da tela.

- Qualidade e canais: operação segura, com integração pela API oficial do WhatsApp, atendimento humano e automatizado, histórico por contato e distribuição em filas. Os dois canais complementares do item 5 do quadro serão indicados pela contratante na ordem de serviço, dentre os disponíveis na solução e tecnicamente viáveis (por exemplo, Instagram, Facebook, webchat ou e-mail).

- Campanhas: criação, salvamento, edição, duplicação ou reutilização, agendamento e troca de listas/segmentos de destinatários sem reconstrução integral; respeito às políticas do canal.

- Contatos: importação em lote, tratamento documentado de registros repetidos, filtros, marcadores, seleção múltipla e exclusão coletiva com confirmação e registro da operação.

- Usuários e acesso: número ilimitado de usuários cadastrados e simultâneos, sem preço por usuário, com perfis de acesso e restrição de visualização por função e departamento.

- CRM, automação e IA: registros de origem e status dos leads, campos personalizados, fluxos conversacionais, encaminhamento a humanos e respostas assistidas.

- Relatórios e integrações: painéis com indicadores de campanhas e atendimentos, exportação de dados em CSV e mecanismos documentados de API/webhook.

- Segurança e LGPD: autenticação, perfis de acesso, registros de auditoria, backup, registro de bloqueio ou revogação de contato, proteção e portabilidade de dados; vedação a uso secundário indevido.

- Treinamento, suporte e garantia: implantação, operação assistida, manutenção, atualizações e treinamentos incluídos, prestados de forma remota e sem custos extras de deslocamento; reuniões técnicas por videoconferência em até três dias úteis.

RF-01 — Canal oficial: a operação contratada utilizará o WhatsApp exclusivamente por conexão oficial e autorizada pelo provedor do canal, diretamente ou por parceiro autorizado, sem mecanismos não oficiais de sessão ou emulação. A existência de outras modalidades de conexão no produto não desqualifica a solução, desde que não sejam utilizadas nesta contratação.

RF-02 — Atendimento: múltiplas filas ou departamentos, distribuição manual e automática, transferência e retomada por atendente humano.

RF-03 — Automação: fluxos configuráveis na própria plataforma, com menus, ramificações, gatilhos e coleta estruturada de dados.

RF-04 — IA: agente conversacional configurável por instruções, sugestão de respostas ao atendente e transferência para atendimento humano, com supervisão, pela contratante, do conteúdo configurado. A ativação dos recursos de IA é faculdade da contratante; o limite de consumo incluído no preço deverá constar da proposta, e consumo adicional dependerá de autorização prévia.

RF-05 — CRM: registro de origem, situação, etapa do funil, marcadores, campos personalizados e histórico de interações do contato.

RF-06 — Campanhas: criar, nomear, salvar sem disparar, editar, duplicar ou reutilizar e agendar, conforme regras do canal. A edição de modelo de mensagem observará as regras de aprovação do canal, admitida a seleção de outro modelo aprovado.

RF-07 — Reutilização: substituir a lista de destinatários de uma campanha existente sem reconstruir conteúdo e parâmetros reutilizáveis, admitida a duplicação da campanha com nova lista.

RF-08 — Contatos: importar contatos em lote, em CSV ou XLSX, selecionar múltiplos registros e executar exclusão coletiva mediante confirmação.

RF-09 — Duplicidades: informar, em documentação ou orientação da contratada, como a solução trata registros repetidos por telefone na importação.

RF-10 — Preferências: permitir registrar revogação de consentimento ou pedido de não contato, por bloqueio ou meio equivalente, de modo que o contato não receba novos disparos.

RF-11 — Gestão de acessos: contas ilimitadas sem taxa unitária e acesso por perfil e departamento.

RF-12 — Perfis: impedir que usuários sem perfil autorizado exportem dados ou excluam contatos em lote.

RF-13 — Histórico: associar ao contato as conversas, incluindo mensagens de atendentes humanos e respostas automatizadas.

RF-14 — Indicadores: por campanha, mensagens entregues, lidas, respondidas e com falha, conforme dados disponibilizados pelo canal; atendimentos, com filtros de período e departamento.

RF-15 — Exportação: disponibilizar exportação de contatos e de dados operacionais e históricos em CSV.

RF-16 — Integrações: API e webhooks documentados e autenticados para sistemas externos, com envio ao sistema da contratante de evento de mensagem recebida que permita identificar o contato e a mensagem. O desenvolvimento e a manutenção do receptor nos sistemas da contratante são responsabilidade desta; cabe à contratada fornecer documentação, credenciais e orientação à configuração.

RF-17 — Auditoria: registros de criação e exclusão de usuários, alteração de permissões, exportações, tentativas de acesso malsucedidas e exclusão coletiva de contatos, com data e usuário responsável.

RF-18 — Segurança: criptografia de dados, autenticação em dois fatores ou política de senha forte, segregação de acessos por perfil e rotina de backup mantida pela contratada.

RF-19 — Comunicação faturável: demonstrativo mensal das mensagens faturadas, por categoria, com quantidades e valores, apto à conferência com os dados do canal.

RF-20 — Consumo: informar no demonstrativo mensal o consumo acumulado. O controle do saldo cabe à fiscalização, e excedentes não autorizados não serão pagos.

RF-21 — Prova de conceito: demonstrar antes da contratação as funcionalidades críticas com dados de teste e roteiro previamente divulgado.

RF-22 — Capacitação: treinamento inicial e uma reciclagem durante a vigência, ambos remotos, relativos aos módulos ofertados, sem cobranças complementares, ressalvado o RF-28.

RF-23 — Suporte: canal de abertura de chamados com número de protocolo e atendimento nos prazos deste Termo.

RF-24 — Reuniões: confirmação até 1 dia útil e realização de reuniões técnicas por videoconferência em até 3 dias úteis após solicitação.

RF-25 — Continuidade: disponibilidade conforme este Termo, backup, comunicação de indisponibilidades e exportação dos dados no encerramento.

RF-26 — Canal e cobrança: regras de classificação de utilidade/serviço e marketing deverão observar definição oficial vigente do canal.

RF-27 — Sem direcionamento: solução equivalente por requisitos de capacidade, nunca por nome de software, empresa ou marca comercial.

RF-28 — Atendimento presencial: a execução é remota; quando tecnicamente indispensável e não solucionável por meio remoto, disponibilizar profissional em Franca/SP sem ônus extra, sem impor filial local.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- **Condições de Entrega**

Implantação inicial

A implantação, parametrização, configuração das integrações na plataforma, treinamento e homologação ocorrerão em até 30 (trinta) dias úteis da ordem de serviço,

ressalvadas dependências externas comprovadas e previamente acompanhadas, como verificação e aprovação pelo provedor do canal e providências a cargo da contratante.

Execução contínua (SaaS e mensageria)

Os serviços recorrentes serão disponibilizados mensalmente e as mensagens faturáveis serão aferidas conforme consumo autorizado e regras oficiais dos respectivos canais:

Parcela	Composição da parcela	Prazo de entrega
1ª	Implantação, importação assistida, testes, formação e homologação	Até 30 dias úteis da OS
2ª	Plataforma disponibilizada mensalmente	12 competências
3ª	Mensagens faturáveis por categoria e demonstrativo mensal	Apuração mensal por meio de relatório enviado até 05 dias após encerramento do mês.
4ª	Canais complementares contratados, operação assistida e suporte	12 competências

A contratada deverá justificar antecipadamente qualquer risco de atraso, apresentar plano corretivo e comunicar incidentes críticos de imediato; eventual alteração de prazo dependerá de avaliação e decisão administrativa.

- **Do local de execução:**

Os serviços serão acessíveis pela internet e utilizados nas dependências do UniFACEF, Franca/SP. Reuniões e treinamentos serão remotos, por videoconferência; eventual atendimento presencial observará o RF-28, sem cobranças adicionais de transporte, hospedagem ou alimentação.

- **Da natureza digital do objeto:**

Não se aplica validade de bens perecíveis. A contratada deverá assegurar continuidade, atualização e disponibilidade técnica ao longo de toda a vigência.

- **Garantia de Funcionamento, Manutenção e Suporte Técnico**

Disponibilidade e níveis mínimos

- A plataforma deverá ter disponibilidade mensal mínima de 99%, apurada pelos chamados de indisponibilidade registrados, excluídas manutenções programadas comunicadas e falhas do provedor do canal ou de terceiros alheios à contratada.

Atendimento de incidentes

Classificação por criticidade

- Crítico: indisponibilidade total, resposta inicial em até 4 (quatro) horas úteis, com atendimento prioritário. Consideram-se horas úteis as compreendidas entre 8h e 18h, em dias úteis.

- Alto: falha grave de campanha, acesso ou canal, com resposta em até 8 (oito) horas úteis e acompanhamento até regularização.

Reuniões técnicas e capacitação

Treinamentos incluídos no preço

- Os treinamentos iniciais e operacionais integrantes do escopo deverão ocorrer de forma remota e sem custo adicional; havendo atendimento presencial nos termos do RF-28, não haverá cobrança de passagens, pedágios, hospedagem, alimentação ou locomoção.

- A contratada designará responsável de implantação e preposto técnico, com canal de abertura de chamados e registro de protocolos.

- Solicitações de reuniões de implantação ou de suporte deverão receber confirmação em até um dia útil e ser atendidas em até três dias úteis, salvo justificativa aceita formalmente.

- A contratada deverá prestar capacitação aos usuários com materiais de apoio e oferecer uma reciclagem durante a vigência, nos termos do RF-22.

- Mudanças de versão e correções de segurança, inclusive atualizações necessárias ao uso do canal oficial, integrarão o preço contratado.

- Os chamados terão registro de abertura, primeira resposta e encerramento.

- O eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviço sujeita a contratada às glosas, notificações e sanções definidas no contrato, assegurados contraditório e ampla defesa.

- Quando tecnicamente indispensável, nos termos do RF-28, haverá profissional qualificado para atendimento presencial em Franca/SP, sem obrigação de sede/filial no Município.

- A contratada não poderá condicionar suporte, treinamento ou uso de recursos contratados à cobrança avulsa não prevista no quadro de preços aprovado.

- Ao término, a contratada disponibilizará a exportação de contatos e de dados operacionais e históricos em CSV e orientará a migração, sem retenção indevida de dados.

7. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

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

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(a) servidor(a) Fúlvia Nassif Jorge Facury, designado fiscal do contrato, na forma do que estabelece o artigo 19, § 1º do Decreto Municipal nº 11.748/23, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do que determina a Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput, para a boa execução técnica e administrativa do contrato celebrado.

Compete ao fiscal do contrato o regular exercício das atribuições previstas no artigo 3º do Decreto Municipal nº 10.766/18, sem prejuízo das competências legais expressas no Decreto Municipal 11.748/23, em especial:

- Acompanhar a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

- Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que entender necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados;
- Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, conforme se verifica no artigo 22, inciso III do Decreto Municipal nº 11.748/23.
- Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
- No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

Constitui rotina de fiscalização a verificação da manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhando o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

De acordo com o que estabelece o artigo 20 do Decreto Municipal nº 11.748/23, o gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas,

informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

Além do disposto acima, a fiscalização contratual deverá observar as seguintes rotinas:

- Conferência mensal de disponibilidade, chamados, SLA e registros de incidentes.
- Conferência do demonstrativo mensal de mensagens com os dados disponibilizados pelo canal.
- Verificação, por amostragem, das funcionalidades críticas, dos registros de auditoria e da exportação de dados.
- Acompanhamento da capacitação, transferência de conhecimento e conformidade com a LGPD.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- **Recebimento do Objeto**

O serviço de implantação será recebido provisoriamente após sua disponibilização e definitivamente após testes e homologação das funcionalidades e capacitação, por responsável designado.

Entregas, relatórios ou funcionalidades em desconformidade poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, com notificação de saneamento pela contratada sem ônus adicional.

O aceite definitivo da implantação ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após documentação de conclusão e testes, condicionado à conformidade com o Termo de Referência.

O prazo de homologação poderá ser prorrogado justificadamente pela Administração quando os testes demandarem diligências ou correções.

Em caso de controvérsia quanto à parcela efetivamente executada, será observado o art. 143 da Lei nº 14.133/2021, preservando-se a regular liquidação da parcela incontroversa.

Correções, ajustes de relatório e saneamento da documentação fiscal não serão computados nos prazos de aceite até regularização.

O aceite não exclui a responsabilidade por defeitos, indisponibilidade, incidentes de segurança e demais obrigações de prestação continuada.

- **Liquidação**

Recebida a nota fiscal acompanhada da memória de cálculo e do demonstrativo mensal de mensagens, a liquidação observará os prazos administrativos estabelecidos pela unidade financeira competente.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

- **Prazo de Pagamento:**

O pagamento ocorrerá conforme prazo definido pela Administração no instrumento contratual, após liquidação e ateste de execução efetiva, sem presunção de antecipação.

- **Forma de Pagamento**

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

- **Antecipação de Pagamento**

Não se prevê antecipação de pagamento. A implantação será paga uma vez após homologação; mensalidades serão devidas pelo serviço efetivamente disponibilizado; mensagens serão pagas por evento faturável comprovado.

Cada nota fiscal deverá discriminar implantação, mensalidade, mensagens por categoria e canais adicionais, com períodos e quantitativos próprios.

O serviço será medido mensalmente pelo demonstrativo de mensagens e pelos registros de chamados e de disponibilidade.

- Mensagens de marketing: cobrança por mensagem efetivamente faturável, até o quantitativo autorizado (até final do mês, e apurado até o 5º dia corrido do mês subsequente para conferência do fiscal do contrato).

- Mensagens de resposta utilidade/serviço: cobrança somente quando classificadas e efetivamente faturáveis; 22.500 anuais representam estimativa, não franquia mínima.

- Mensagens recebidas, falhas, tentativas não faturáveis e gratuidades do canal não poderão ser cobradas como mensagens de resposta.

- A mesma mensagem não poderá ser faturada cumulativamente em duas categorias; o demonstrativo mensal deverá permitir essa conferência.

- Consumos extras, integrações ou novos canais dependerão de autorização e instrumento cabível; não há autorização de excedente automático.

- A contratada informará o consumo acumulado de mensagens faturáveis no demonstrativo mensal, cabendo à fiscalização o controle do saldo contratado.

- A fiscalização poderá contestar contagens, solicitar comprovação e glosar cobranças sem prova do evento tarifável.

9. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

- **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

O Processo Administrativo nº 413/2026 será realizado por meio de Dispensa Eletrônica, adotando-se como critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as especificações e condições estabelecidas neste instrumento. A proposta deverá contemplar todos os itens previstos, devendo o valor ofertado para cada item respeitar, individualmente, o respectivo valor estimado pela Administração, não podendo ultrapassá-lo. Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor valor global, desde que atendidos integralmente os requisitos de habilitação, as especificações técnicas e as demais condições estabelecidas no Aviso de Dispensa Eletrônica e seus anexos.

- **Exigências de Habilitação**

As exigências de habilitação observarão as disposições aplicáveis da Lei nº 14.133/2021, com documentação suficiente e proporcional à execução de serviços SaaS, mensageria e suporte continuado.

1. Habilitação Jurídica (Art. 66)

- **Contrato Social**, Estatuto Social ou Requerimento de Empresário Individual atualizado e registrado.
- **Ato de provimento** dos administradores (se não estiver no contrato).

2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista (Art. 68)

Comprova a regularidade com o fisco e obrigações sociais.

- **Inscrição no CNPJ**.
- **Inscrição Municipal** (Cadastro de Contribuintes Mobiliários - CCM), já que se trata de prestação de serviços (SaaS/suporte).
- **Certidão Conjunta da Receita Federal e PGFN** (Tributos Federais e Dívida Ativa da União).
- **Certidão de Regularidade Fiscal Estadual e Municipal** (relativas ao domicílio da licitante).
- **Certidão de Regularidade do FGTS** (CRF emitida pela Caixa Econômica).
- **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**.

3. Qualificação Econômico-Financeira (Art. 69)

- **Certidão Negativa de Falência**, recuperação judicial ou extrajudicial.

4. Qualificação Técnica (Art. 67)

A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem que a empresa executou ou está executando serviços de características semelhantes e compatíveis com o objeto desta contratação, em especial serviços relacionados a soluções de Software as a Service (SaaS), plataformas de mensageria, comunicação eletrônica, gerenciamento de mensagens, suporte técnico ou atividades correlatas, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

a) Os atestados deverão comprovar experiência mínima de 07 (sete) meses na execução de serviços similares ao objeto da contratação, admitindo-se a soma dos períodos de execução comprovados em diferentes atestados, ainda que referentes a contratos distintos e períodos sucessivos ou não, desde que não haja sobreposição na contagem dos períodos.

b) Será admitida a apresentação de mais de um atestado para comprovação da experiência exigida, inclusive de serviços executados concomitantemente, desde que demonstrada a efetiva capacidade técnico-operacional da licitante.

c) Serão aceitos atestados referentes a serviços similares, não sendo exigida identidade absoluta com o objeto contratado, desde que as atividades comprovadas apresentem características, funcionalidades e grau de complexidade compatíveis com as necessidades da Administração.

d) Os atestados deverão conter informações suficientes para identificação da empresa contratada, do contratante, dos serviços executados e do respectivo período de execução, podendo a Administração solicitar documentação complementar para comprovação de sua autenticidade e veracidade.

e) Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou de filial da licitante.

- **Declaração de Disponibilidade de Infraestrutura Tecnológica e Equipe Técnica:** A licitante deverá apresentar declaração formal, assinada por seu representante legal, atestando que dispõe, ou que estará devidamente estruturada e apta a disponibilizar, por ocasião do início da execução contratual, toda a infraestrutura tecnológica e os recursos humanos necessários à adequada prestação dos serviços, em conformidade com as especificações e exigências estabelecidas no Termo de Referência. A declaração deverá contemplar, especialmente:

a) Disponibilidade de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) compatível com o objeto contratado, incluindo servidores, ambientes de hospedagem, capacidade de processamento e armazenamento, bem como mecanismos de redundância e continuidade dos serviços;

b) Adoção de mecanismos e medidas de segurança da informação, proteção de dados, controle de acesso, cópias de segurança (backup) e prevenção contra falhas e incidentes;

c) Disponibilidade de equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente para implantação, operação, manutenção e suporte técnico continuado da solução, durante toda a vigência contratual;

d) Capacidade de atendimento às demandas de suporte técnico, correção de falhas e manutenção da disponibilidade e do funcionamento adequado da solução, observados os níveis de serviço (SLA) estabelecidos no Termo de Referência.

e) A Administração poderá solicitar, durante a execução contratual, documentos e informações comprobatórias da disponibilidade da infraestrutura e dos recursos técnicos declarados, sempre que necessário à fiscalização do contrato.

- **Prova de Conceito (PoC):** não constitui documento de habilitação, mas etapa posterior de avaliação de conformidade da proposta, aplicável ao fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar, nos termos do art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021 e conforme o roteiro objetivo e os critérios de aceitação constantes do Anexo I deste Termo de Referência (RF-21).

5. Declarações Obrigatórias (Arts. 63, IV, e 68, VI)

- Cumprimento do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (proibição de trabalho infantil/noturno a menores).

- Inexistência de fatos impeditivos para licitar.

- Cumprimento das exigências de reserva de vagas para pessoa com deficiência e reabilitado da Previdência Social (se aplicável).

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo preliminar indicativo é R$ 41.153,00 (quarenta e um mil, cento e cinquenta e três reais), conforme a tabela de itens, com 12 meses e a hipótese orçamentária de

22.500 respostas faturáveis. A pesquisa formal de preços deverá validar o atendimento integral ao escopo e a modalidade jurídica.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A disponibilidade e classificação da dotação orçamentária dos anos de 2026 e 2027, e será atendida pela seguinte dotação:

ORGÃO: 03.00.00 - CENTRO UNIVERSITÁRIO MUNICIPAL DE FRANCA
UNIDADE: 03.01.01 - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA
ELEMENTO: 3.3.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
PROJETO/ATIVIDADE: 2.301 - Manutenção, Melhoria e Ampliação do Ensino de Graduação
FUNÇÃO: 12 - EDUCAÇÃO
SUB-FUNÇÃO: 364 - ENSINO SUPERIOR
PROGRAMA: 3001 - GESTÃO DAS AÇÕES DO ENSINO SUPERIOR UNI-FACEF

Franca, 12 de novembro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
FULVIA NASSIF JORGE FACURY
Data: 17/11/2026 11:33:12-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profª. Ma. Fúlvia Nassif Jorge Facury

Responsável pela elaboração do TR

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

Processo Administrativo nº 413/2026 — Dispensa nº 296/2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Processo Administrativo: 413/2026 — Dispensa 296/2026. Unidade requisitante: Diretoria de Marketing Estratégico — UniFACEF. Objeto: solução SaaS de comunicação, mensageria, CRM e atendimento digital.

Este Anexo integra o Termo de Referência (TR) e detalha a prova de conceito prevista no RF-21 e na seção 9 (Exigências de Habilitação — Qualificação Técnica). Não constitui ata de testes realizados nem aprovação da solução.

2. OBJETIVO E RECORTE DA AVALIAÇÃO

Demonstrar, em ambiente funcional e com dados de teste, as capacidades essenciais selecionadas do TR. A seleção considera o fluxo mínimo de importar contatos, preparar e reutilizar campanha, receber respostas, encaminhar atendimento, controlar acesso, consultar resultados e integrar sistemas.

Os oito cenários da seção 6 avaliam esse fluxo. O atendimento integral dos demais requisitos permanece exigível nas etapas indicadas na seção 7. A prova não substitui a homologação da implantação nem a fiscalização contratual.

3. PARTICIPANTES E RESPONSABILIDADES

Participante	Atuação na avaliação
Empresa convocada	Disponibilizar ambiente, contas, canal oficial e dados; executar a demonstração e fornecer evidências.
Marketing	Revisar e validar os cenários operacionais e seus resultados esperados; participar da avaliação de campanhas, contatos, atendimento e relatórios.
Equipe de TI designada	Avaliar canal, acessos, exportação e integração; registrar evidências técnicas. A avaliação de API/webhook poderá ser atribuída a servidor indicado pela chefia da TI.
Compras / Jurídico	Consolidar regras, prazos, convocação, publicidade e tratamento processual dos resultados.
Comissão / equipe avaliadora	Consolidar ata e conclusão fundamentada, com identificação de quem avaliou cada cenário.

Os nomes e a distribuição das atividades serão formalizados pela Administração, por ato de designação, antes da sessão e divulgados na forma do item 4.3.

CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO

4. CONVOCAÇÃO, AMBIENTE E PRAZOS

4.1. A prova será aplicada, nos termos do art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, no que couber ao procedimento adotado, à empresa convocada segundo a ordem e a etapa definidas no instrumento do procedimento, antes da contratação, e não constitui exigência de habilitação. O mesmo roteiro será aplicado a qualquer convocada, independentemente de marca, conhecimento prévio ou demonstração comercial anterior.

4.2. Fica fixado o prazo de 5 (cinco) dias úteis completos para preparação, contados da convocação, conforme regra consolidada pelo setor de Compras. A sessão ocorrerá por videoconferência, com compartilhamento de tela e possibilidade de interação dos avaliadores, em até 4 horas de demonstração efetiva. Os parâmetros deste item decorrem de avaliação técnica da Administração e serão aplicados igualmente a todas as convocadas.

4.3. O setor de Compras divulgará no meio oficial do procedimento a data, o horário, a forma de acesso, a composição da equipe e o roteiro aprovado. Será assegurado acompanhamento aos interessados, inclusive demais participantes, com canal para registro de observações e sem interferência na execução. Resultados e ata serão divulgados no mesmo meio, com proteção de dados e credenciais.

4.4. A empresa fornecerá ambiente em nuvem correspondente à solução e aos módulos da proposta, navegador, contas de demonstração, conexão autorizada de mensageria e recursos necessários. A instituição disponibilizará avaliadores, conexão para acompanhamento e os interlocutores de teste. Custos da demonstração serão considerados pela empresa em sua participação, sem faturamento à instituição.

4.5. Será utilizada base fictícia, sem importação da base institucional. Os disparos serão restritos a números controlados pelos participantes e previamente autorizados. Credenciais não serão expostas na gravação ou na ata. Evidências serão armazenadas no processo com as restrições de acesso cabíveis.

4.6. A demonstração deverá permitir execução ao vivo e conferência dos resultados. Slides, vídeos e declarações podem contextualizar, mas não substituir os testes funcionais. Documentos serão aceitos para os aspectos expressamente documentais, como comprovação da conexão oficial.

4.7. A verificação da API/webhook utilizará cliente de API e receptor HTTPS de teste. A empresa fornecerá credenciais temporárias e documentação; a TI conferirá requisições e eventos. A PoC não depende de desenvolvimento ou implantação no website institucional.

4.8. Interfaces, nomes de campos e caminhos de tela podem variar. Serão aceitos meios equivalentes que comprovem o resultado funcional especificado. Não serão exigidos nomes de eventos, endpoints, identificadores internos ou formatos exclusivos de um fornecedor.

4.9. A sessão poderá ser gravada, com ciência dos presentes. A ata registrará versão, ambiente, participantes, horários e evidências. Os acessos temporários serão revogados ao término; dados de teste serão descartados pela empresa, preservadas as evidências necessárias ao processo. Não haverá entrega de amostra física.

PREPARAÇÃO E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

5. DADOS, RESULTADOS E TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS

5.1. Massa mínima: sete registros fictícios, sendo quatro contatos distintos, uma repetição de telefone e dois registros destinados à exclusão; duas listas com destinatários diferentes; dois usuários atendentes e um administrador; duas filas; uma campanha e um fluxo com duas opções. Apenas os números autorizados serão usados em envios. O arquivo de importação, em CSV ou XLSX, conterá os campos nome, telefone, origem e marcador.

5.2. Os cenários serão executados na ordem apresentada ou em sequência equivalente que preserve suas dependências e rastreabilidade. Cada resultado esperado deve ser comprovado e vinculado a captura, log, arquivo exportado, registro do canal ou trecho da gravação.

Situação	Regra de registro
Atende (A)	Todos os resultados esperados do cenário foram demonstrados e registrados.
Não atende (N)	Ao menos um resultado obrigatório não foi demonstrado, com

Situação	Regra de registro
	indicação do passo, evidência e motivo.
Inconclusivo (I)	Interrupção comprovada impede a conclusão; o cenário fica pendente, sem ser computado como aprovado.

5.3. A conclusão será favorável quando todos os oito cenários essenciais desta PoC obtiverem A. Não haverá média, compensação por funcionalidades extras ou percentual sobre o catálogo completo. Não se exige demonstração de todos os RF na sessão.

5.4. Ajustes de configuração já disponíveis e repetição de passos são admitidos dentro do período da sessão e devem ser registrados. Não se admite substituir o produto ou desenvolver funcionalidade ausente durante a prova. Esclarecimentos e diligências serão conduzidos pela autoridade responsável, nos limites do procedimento.

5.5. Em falha comprovada de infraestrutura da Administração ou indisponibilidade externa do canal que impeça o teste, interrompe-se a contagem e registra-se a causa. A retomada será divulgada aos interessados e limitada aos cenários afetados. Falha funcional da solução não será tratada automaticamente como problema externo nem resultará em aprovação presumida.

5.6. Ao término, a equipe emitirá relatório com conclusão favorável, desfavorável ou pendente de retomada justificada. Compras conduzirá a decisão processual, divulgação e eventual convocação seguinte, observados os meios de manifestação e impugnação previstos no procedimento.

5.7. A demonstração não autoriza disparos institucionais, migração de dados ou uso operacional. As condições de aceite e o prazo de implantação previstos no TR permanecem sujeitos ao instrumento final.

6. ROTEIRO DOS CENÁRIOS ESSENCIAIS

C01 — CANAL OFICIAL E TROCA DE MENSAGENS

Referência: RF-01; recorte de RF-13. Avaliação: TI, com participação do Marketing.

Finalidade: Confirmar a viabilidade do canal essencial à comunicação.

Procedimento:

1. Apresentar a arquitetura da conexão e evidência verificável de uso da API oficial, diretamente ou por provedor autorizado.
2. Enviar uma mensagem ao número de teste, conforme regras do canal.
3. Responder pelo dispositivo do contato e localizar a conversa na plataforma.

Resultado esperado: A conexão oficial é comprovada por painel/documentação verificável. A mensagem chega ao número de teste e a resposta aparece na plataforma vinculada ao contato, com data/hora e direção. Não se exige condição comercial específica de parceiro direto quando a conexão autorizada puder ser comprovada por outro meio.

Evidência: Registro da conexão sem segredos; identificação da conversa; mensagem enviada e resposta recebida.

C02 — CAMPANHA REUTILIZÁVEL E TROCA DE LISTA

Referência: Recorte de RF-06 e RF-07. Avaliação: Marketing.

Finalidade: Verificar a redução de retrabalho expressamente indicada no Documento de Formalização da Demanda (DFD) e no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

Procedimento:

1. Criar campanha de teste com a lista A e salvá-la sem disparar.
2. Editar a campanha e salvar, observadas as regras do canal para modelos de mensagem.
3. Reutilizar a campanha substituindo integralmente a lista A pela lista B, sem reconstruir conteúdo e parâmetros reutilizáveis, admitida a duplicação da campanha.
4. Conferir os destinatários e executar envio controlado para B.

Resultado esperado: O conteúdo editado permanece salvo; a campanha reaproveita conteúdo e parâmetros; os destinatários correspondem somente à lista B. Números que constem apenas de A não recebem o disparo de B. Uma prévia de destinatários pode complementar a prova, sem substituir a demonstração do envio controlado.

Evidência: Campanha salva e edição; listas antes/depois; conteúdo preservado; registro de destinatários e envio.

C03 — IMPORTAÇÃO, DUPLICIDADES E EXCLUSÃO EM LOTE

Referência: RF-08, RF-09; recorte de RF-17. Avaliação: Marketing, com apoio de TI.

Finalidade: Verificar gestão da base e operações coletivas com rastreabilidade.

Procedimento:

1. Importar o arquivo fictício, em CSV ou XLSX.

2. Verificar o tratamento dado ao registro repetido por telefone, conforme a orientação informada pela empresa.
3. Selecionar dois registros descartáveis, confirmar exclusão coletiva e consultar o registro da operação.

Resultado esperado: O arquivo é processado; os campos ficam associados corretamente; o registro repetido recebe o tratamento informado pela empresa. A exclusão exige confirmação, afeta apenas os selecionados e registra usuário e data. O uso de lixeira ou exclusão lógica é aceitável se cumprir a retirada da base operacional e a rastreabilidade.

Evidência: Relatório/importação; tratamento do repetido; seleção, confirmação e log de exclusão.

C04 — PEDIDO DE NÃO CONTATO

Referência: RF-10. Avaliação: Marketing.

Finalidade: Evitar disparos a destinatário que recusou novas comunicações.

Procedimento:

1. Registrar, pelo mecanismo da solução, o pedido de não contato de um dos números de teste.
2. Incluir esse contato e outro autorizado na seleção de campanha.
3. Executar envio controlado e consultar o resultado.

Resultado esperado: A preferência permanece vinculada ao contato e o destinatário bloqueado não recebe o novo disparo, por supressão automática ou meio equivalente da solução. O autorizado recebe a mensagem. O registro do pedido pode ser manual pelo operador; não se exige reconhecimento automático de palavra-chave não previsto no TR.

Evidência: Preferência registrada; destinatários selecionados; supressão e entrega ao número autorizado.

C05 — FLUXO E TRANSFERÊNCIA PARA ATENDENTE

Referência: Recorte de RF-02, RF-03, RF-05 e RF-13. Avaliação: Marketing.

Finalidade: Verificar continuidade entre automação e atendimento humano.

Procedimento:

1. Apresentar fluxo simples, configurado na plataforma, com duas opções e encaminhamento a duas filas.

2. Iniciar conversa com contato de teste e percorrer uma opção.
3. Registrar um dado solicitado.
4. Transferir o atendimento para outro atendente e responder manualmente.
5. Consultar o histórico do contato.

Resultado esperado: A escolha segue a ramificação configurada; o dado coletado fica associado ao contato/atendimento; o atendente da fila recebe a conversa, transfere e retoma o diálogo humano. O histórico mantém as mensagens automatizadas e humanas e a identificação do contato.

Evidência: Fluxo configurado; entrada e escolha; fila; transferência; resposta humana; histórico.

C06 — PERFIS E RESTRIÇÃO DE OPERAÇÕES

Referência: Recorte de RF-11, RF-12 e RF-17. Avaliação: TI; Marketing valida os papéis operacionais.

Finalidade: Verificar segregação mínima de acesso à base e às campanhas.

Procedimento:

1. Configurar perfil restrito sem permissão para exportar dados e excluir contatos em lote.
2. Entrar com esse usuário e tentar as duas operações pelos meios disponíveis.
3. Entrar com perfil autorizado e demonstrar as mesmas capacidades.
4. Consultar log da mudança de perfil.

Resultado esperado: O usuário restrito não consegue concluir as duas operações; o autorizado consegue executá-las na base de teste. A mudança de perfil registra data e responsável. A ocultação de botão, isoladamente, não comprova autorização; a TI verificará a tentativa pelos meios acessíveis da solução, sem exigir acesso ao código-fonte.

Evidência: Perfis; resultados das tentativas; operação autorizada; log. Quantidade ilimitada de usuários será conferida comercialmente e na implantação, não por teste de carga ilimitado.

C07 — HISTÓRICO, INDICADORES E EXPORTAÇÃO

Referência: Recorte de RF-13, RF-14 e RF-15. Avaliação: Marketing, com TI na conferência do arquivo.

Finalidade: Verificar rastreabilidade dos resultados e acesso aos dados.

Procedimento:

1. Consultar o histórico dos contatos usados.
2. Abrir os indicadores da campanha de teste e consultar os atendimentos com filtro de período e departamento.
3. Conferir envios, respostas e os estados disponibilizados pelo canal.
4. Exportar os dados em CSV e abrir o arquivo fora da plataforma.

Resultado esperado: Os contatos e a campanha são identificáveis; os resultados correspondem aos eventos de teste; os filtros delimitam o conjunto esperado; o arquivo exportado abre e permite conferir os dados. Leitura só é exigida quando o canal a disponibilizar; ausência de confirmação de leitura não significa ausência de resposta nem reprovação automática.

Evidência: Histórico; filtros; registros reconciliados; arquivo CSV e comparação com a tela.

C08 — API AUTENTICADA E WEBHOOK

Referência: RF-16. Avaliação: TI; interlocutor de teste indicado pelo Marketing.

Finalidade: Comprovar interoperabilidade e identificação de resposta de contato.

Procedimento:

1. Apresentar documentação da API, autenticação, eventos e payloads.
2. Executar uma chamada documentada da API com credencial válida e repetir sem credencial válida.
3. Configurar receptor HTTPS de teste com autenticação ou assinatura documentada verificável.
4. Responder a uma mensagem pelo número controlado.
5. Conferir o evento entregue ao receptor e sua associação ao contato e à mensagem recebida.

Resultado esperado: A chamada válida funciona e a não autorizada é rejeitada. O evento chega ao receptor, sua autenticidade é verificável e o contato e a mensagem recebida são identificáveis diretamente ou por consulta documentada. Não se exige vínculo inequívoco a uma campanha específica quando não houver essa informação no canal. Não se exige um nome de evento, header ou esquema JSON de fornecedor específico.

Evidência: Documentação; requisições sem segredos; resultados de autenticação; payload saneado e consulta de correlação.

ABRANGÊNCIA E DEMAIS VERIFICAÇÕES

7. MATRIZ DE RASTREABILIDADE E ETAPAS

A relação abaixo abrange RF-01 a RF-28. A menção de um RF na PoC corresponde somente ao recorte descrito no cenário. Os demais detalhes obrigatórios serão verificados no aceite e na execução; sua ausência nesta amostra não dispensa cumprimento contratual.

Referência	PoC / verificação complementar
RF-01	C01. Implantação: ativação do canal institucional; execução: continuidade.
RF-02–03	C05. Implantação: demais modalidades de distribuição, gatilhos e coleta.
RF-04	Implantação, se ativada: agente configurável por instruções, sugestão de respostas e transferência a humano, com avaliação do Marketing.
RF-05	C05 parcial. Implantação: origem, situação, etapas, marcadores e campos personalizados.
RF-06–07	C02 parcial. Implantação: agendamento e demais parâmetros.
RF-08–10	C03/C04. Implantação: modelo de importação e registro de preferências.
RF-11–12	C06. Proposta/implantação: usuários ilimitados cadastrados e simultâneos, sem taxa unitária; demais perfis e departamentos.
RF-13–15	C01/C05/C07. Implantação: demais relatórios; execução: indicadores e exportação de dados.
RF-16	C08. Implantação: configuração da API e do webhook na plataforma; o receptor nos sistemas da contratante é de responsabilidade desta.
RF-17–18	C03/C06 (logs e acessos). Implantação: demais registros de auditoria, autenticação e segregação de acessos. Proposta: declaração sobre criptografia e rotina de backup.
RF-19–20	Proposta/implantação: modelo do demonstrativo mensal. Execução: conferência mensal de quantidades, categorias, valores e consumo acumulado.
RF-21	Aplicação deste roteiro, após sua divulgação.
RF-22–24	Proposta/implantação: plano de capacitação, suporte, protocolos e reuniões. Execução: treinamento, atendimento e prazos.
RF-25	Implantação: orientação de exportação; execução:

Referência	PoC / verificação complementar
	disponibilidade mensal e encerramento.
RF-26	Proposta/implantação e execução: classificação e cobrança conforme regras oficiais do canal.
RF-27	Planejamento/seleção: equivalência por capacidade, aplicada em todos os cenários.
RF-28	Proposta e execução: compromisso e atendimento presencial quando tecnicamente indispensável, nas condições do TR.

A disponibilidade mensal de 99%, os prazos de suporte e a qualidade continuada não são comprovados por uma sessão curta. A comissão registrará as evidências da etapa e os responsáveis pelo acompanhamento posterior.

REGISTRO DA AVALIAÇÃO

8. MODELO DE FICHA E ATA DA SESSÃO

Empresa / CNPJ: _____

Solução, versão e módulos ofertados: _____

Data, horário inicial/final e ambiente: _____

Ato de designação / participantes e áreas: _____

Identificação do roteiro aprovado e do registro da sessão: _____

Cenário	A / N / I	Evidências e observações	Avaliador / área
C01			
C02			
C03			
C04			
C05			
C06			
C07			
C08			

Para cada cenário, anexar registro com: passo executado; resultado observado; evidência identificada; justificativa para N ou I; configuração alterada; horário e ocorrência relevante. Não registrar apenas “atende” sem suporte verificável.

9. CONCLUSÃO DA EQUIPE

( ) Favorável: demonstrados todos os cenários essenciais aprovados para a PoC.

( ) Desfavorável: indicar cenários e resultados não demonstrados.

( ) Pendente: indicar interrupção comprovada, cenários afetados e retomada.

Fundamentação / ocorrências / manifestações registradas: _____

_____

_____

Responsável pela avaliação operacional — Marketing: _____

Responsável pela avaliação técnica — TI: _____

Demais avaliadores designados: _____

A conclusão se limita aos cenários demonstrados e será encaminhada à autoridade responsável pelo procedimento. Não constitui aceite da implantação, certificação integral de segurança ou garantia de cumprimento futuro de todos os requisitos.

ANEXO II - MODELO: PROPOSTA DE PREÇOS
PROPOSTA DE PREÇOS

Deve ser impressa em papel timbrado da empresa participante na licitação

PROCESSO Nº 413/2026
DISPENSA Nº 296/2026

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO, MENSAGERIA, CRM E ATENDIMENTO DIGITAL EM MODELO SAAS, COM IMPLANTAÇÃO, LICENCIAMENTO, SUPORTE, TREINAMENTO E MENSAGERIA TARIFÁVEL.

PROPONENTE:
CNPJ:
ENDEREÇO:
TELEFONE/FAX:
E-MAIL DE CONTATO:
Validade da proposta: 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de abertura dos envelopes.
Disputa será pelo valor total.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QNDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Implantação, parametrização, treinamento e homologação	SV	1		
2	Licenciamento de plataforma SaaS (usuários ilimitados exigidos; preço sujeito a validação) para cerca de 32 usuários	mês	12		
3	Mensagens ativas de marketing faturáveis (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500		
4	Mensagens de resposta utilidade/serviço faturáveis (hipótese de planejamento) (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500		
5	**Dois canais** complementares de atendimento digital (Whatsapp, Facebook ou Instagram, conforme contratado e negociado com o UniFACEF)	canal-mês	24		

Valor mensal por extenso:
Valor global por extenso

Declaração: Declaro-me expressamente de acordo com as normas e condições constantes no aviso de contratação nº 296/2026, submetendo-me aos termos que o integram.

Responsável por assinatura do contrato (OBRIGATÓRIO):

Nome: _____
Cargo:_____CPF: _____RG: _____
Data de Nascimento: _____/____/_____
E-mail institucional _____

Testemunha para assinatura do contrato:
Nome: _____
CPF: _____RG: _____

. ..... (local e data)

.....
Nome completo do
Representante RG / CPF
Cargo

Carimbo CNPJ

ANEXO III - MODELO: DECLARAÇÃO ME/EPP

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP

(Deve ser impressa em papel timbrado da empresa participante na licitação)

MODALIDADE: DISPENSA **Nº 296/2026**
TIPO: MENOR PREÇO POR ITEM **FINALIDADE: CONTRATAÇÃO**

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO, MENSAGERIA, CRM E ATENDIMENTO DIGITAL EM MODELO SAAS, COM IMPLANTAÇÃO, LICENCIAMENTO, SUPORTE, TREINAMENTO E MENSAGERIA TARIFÁVEL.

PROPONENTE: _____

CNPJ: _____

ENDEREÇO: _____

Declaramos para os devidos fins que a empresa (Nome da empresa), CNPJ (número CNPJ) estabelecida na (rua; nº e cidade), por seu representante legal (nome do representante, RG), declara, sob as penas da lei penal e civil, que a ora declarante está classificada na presente data como:

( ) Microempreendedor Individual – MEI
( ) Microempresa – ME
( ) Empresa de Pequeno Porte – EPP

perante a (Receita Federal e/ou Secretaria da Fazenda do Estado), comprometendo-se ainda a informar caso deixe de ser enquadrada em tal condição, nos termos da lei.

.....(local e data)

.....
Nome completo do Declarante
RG / CPF
Cargo

Carimbo CNPJ

ANEXO IV - TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

DISPENSA Nº 296/2026

Processo Administrativo n° 413/2026

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI O CENTRO UNIVERSITÁRIO MUNICIPAL DE FRANCA – UNIFACEF, POR INTERMÉDIO DO (A) SR.(A) _____ E _____ ___ (EMPRESA CONTRATADA)

Por este instrumento de contrato de prestação de serviços, de um lado o **CENTRO UNIVERSITÁRIO MUNICIPAL DE FRANCA – UNIFACEF,** inscrito no C.N.P.J/M.F sob o n.º .....´.....-....., com sede na..... , nº....., Bairro ....., em Franca, Estado de São Paulo, o Reitor Sr. ....., doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado, a empresa ..... inscrita no CNPJ/M.F sob o n.º ...../..... com sede à Rua ....., nº....., bairro ....., cidade de ...../..., CEP: ..... neste ato representada pelo **Sr.(a)** ....., portador(a) do documento de identidade R.G. nº .....e inscrito no CPF/MF sob o nº ....., conforme consta em ato constitutivo ou por meio de procuração apresentada nos autos, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal nº ...../..... , Portaria n°.....e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do da dispensa nº. .../..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto compreende na Contratação de solução integrada de comunicação, mensageria, CRM e atendimento digital em modelo SaaS, com implantação, licenciamento, suporte, treinamento e mensageria tarifável., nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QNDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Implantação, parametrização, treinamento e homologação	SV	1		
2	Licenciamento de plataforma SaaS (usuários ilimitados exigidos; preço sujeito a validação) para cerca de 32 usuários	mês	12		
3	Mensagens ativas de marketing faturáveis (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500		
4	Mensagens de resposta utilidade/serviço faturáveis (hipótese de planejamento) (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500		
5	**Dois canais** complementares de atendimento digital (Whatsapp, Facebook ou Instagram, conforme contratado e negociado com o UniFACEF)	canal-mês	24		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O aviso de contratação direta

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1. O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado, previstas neste instrumento.

2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO (art. 92, V)

5.1. O valor total da contratação é de R$..... (.....)

5.2. 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, taxa de administração, frete, seguro, deslocamento, hospedagem, alimentação (em caso de prestação de serviço) e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3 O valor acima discriminado é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. As despesas para execução do presente Contrato correrão por conta de dotações próprias do orçamento vigente, se necessário, créditos especiais e/ou repasses de recursos, na seguinte classificação: Ficha 30– Serviços de Tecnologia da informação e Comunicação.

6.2. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo estipulado.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.8. Cientificar o órgão de assessoramento jurídico do Uni-FACEF para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.9.1. A Administração terá o prazo de 10 dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 10 dias.

8.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

9.4. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da execução do serviço, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.5. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:

1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.11. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na licitação;

9.13. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.14. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento

do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.17. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DA EXECUÇÃO (art. 92, XII)

10.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

11.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1 Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

11.2.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

11.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.2.4 Multa

11.2.4.1 Moratória de 1 % (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias. O atraso superior a de 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

11.2.4.2 . Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 5% a 20% do valor do Contrato .

11.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 3% a 20% do valor do Contrato.

11.2.4.4. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato.

11.2.4.5. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 5% a 20% do valor do Contrato.

11.2.4.6. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1, a multa será de 5 % a 20% do valor do Contrato.

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

11.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

11.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

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

11.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

11.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.9. O Contratante deverá, no prazo máximo de15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

12.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

12.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

REGRAS GERAIS

12.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.2.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

12.3. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

12.3.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3. Indenizações e multas.

12.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

12.6. O contrato poderá ser extinto:

12.6.1. caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função no processo de contratação direta 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021);

12.6.2. caso se constate que a pessoa jurídica contratada possui administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante (art. 3º, § 3º, do Decreto n.º 7.203, de 4 de junho de 2010).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

13.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

14.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– FORO

16.1. As partes comprometem-se e obrigam-se por si e por sucessores a qualquer título elegendo o Foro da Franca/SP como único competente para decidir quaisquer questões ou litígios emergentes decorrente da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21, com renuncia expressa ou qualquer outro mesmo que privilegiado. E porque assim combinaram, declaram-se contratados assinando o presente instrumento em 05 (cinco) vias de igual teor e forma, tudo na presença das 02 (duas) testemunhas abaixo.

Franca/SP, ... de ..... de 2026.

_____	_____
CONTRATANTE: Centro Universitário Municipal de Franca/SP	**CONTRATADA: .....**
Sr.	**Representante legal**

Testemunhas:

1)_____	2)_____
Nome:	Nome:
R.G.:	R.G

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: CENTRO UNIVERSITARIO MUNICIPAL DE FRANCA
CONTRATADO: xxxxxxxxxxxxx
CONTRATO Nº (DE ORIGEM): **xx/2026**
OBJETO: xxxxxxxxxxxxxxx

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Franca, xx de xxxxx de 2026.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:
Nome: José Alfredo de Pádua
Guerra Cargo: Reitor
CPF:

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:
Nome: José Alfredo de Pádua
Guerra Cargo: Reitor
CPF:
Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:
Nome: José Alfredo de Pádua Guerra Cargo: Reitor
CPF:
Assinatura: _____

Pela contratada:
Nome:
Cargo:
CPF:
Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:
Nome: José Alfredo de Pádua Guerra
Cargo: Reitor
CPF:
Assinatura