

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

DADOS DO EDITAL

PREGOEIRO RESPONSÁVEL: THATIANA SANTOS DE MELLO

HORÁRIO E DATA DE ABERTURA: Às 08h45min do dia 18/06/2025.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: Às 09h00min do dia 18/06/2025.

MODO DE DISPUTA: ABERTO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO

FORMA: ELETRÔNICA

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

VALOR ESTIMADO: SIGILOS

LOCAL DE ABERTURA: <https://www.licitacoes-e.com.br/aop/consultar-detahes-licitacao.aop?numeroLicitacao=1071665&opcao=consultarDetahesLicitacao>

IDENTIFICADOR: 1071665

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO

Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº – Ed. Rio Castelo - Jardim Limoeiro – Serra – ES, CEP 29164-018

Tel: (27) 2127-5429

E-mail: pregao@cesan.com.br

HOME PAGE: www.cesan.com.br

ÍNDICE

1	DO OBJETO	3
2	DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	3
3	DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL	3
4	DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES	4
5	DA REFERÊNCIA DE TEMPO.....	5
6	DA DATA, DO HORÁRIO, DA FORMA DE REALIZAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO.	5
7	DA PARTICIPAÇÃO	6
8	DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO	6
9	DA PROPOSTA DE PREÇO	7
10	DA ABERTURA DA PROPOSTA DE PREÇO E DA ETAPA COMPETITIVA	9
11	DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA	10
12	DO PRAZO E FORMA DE ENVIO DOS DOCUMENTOS	11
13	DA DECLARAÇÃO DE VENCEDOR.....	12
14	DOS RECURSOS	12
15	DO ENCERRAMENTO	14
16	DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA.....	14
17	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DA FASE LICITATÓRIA E CONTRATUAL.....	15
18	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	16
	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.....	17
	ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE	38
	ANEXO III – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL.....	40
	ANEXO IV - PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE PREÇOS	50
	ANEXO V - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO	53
	ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	55
	ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES.....	56
	ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS	57

EDITAL

A **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, com sede na **Av. Governador Bley, nº 186, 3º andar, Centro - Ed. BEMGE, Vitória, ES, CEP 29010-150**, torna público que realizará licitação, conforme **processo nº 2025-7HZS2**, que será regida pela Lei Federal nº 13.303/2016, pelo **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**, pelo **Código de Conduta e Integridade da CESAN**, pela **Política de Transações com Partes Relacionadas**, disponíveis no site www.cesan.com.br, pela Lei Federal nº 8.078/1990, pela Lei Complementar Estadual nº 618/2012, pela Lei Federal nº 12.846/2013, pelo Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013, pela Lei Complementar Estadual de nº 879/2017 e pela Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

1 DO OBJETO

- 1.1 A presente licitação visa a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**

2 DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 2.1 Os trabalhos serão conduzidos por Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela **resolução da CESAN de nº 6625/2025, de 06/05/2025**, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “**Licitações-e**” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A (www.licitacoes-e.com.br).
- 2.2 As condições específicas inerentes ao objeto estarão disponibilizadas no termo de referência e demais anexos do edital, que a este integra.

3 DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

- 3.1 O edital e seus anexos encontram-se disponíveis para download no site da **CESAN** e do **Banco do Brasil**, nos links abaixo. Também poderão ser retirados junto a **Comissão Permanente de Licitação da CESAN, situada na Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº, Ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018**, de 2ª a 6ª feira (dias úteis), das **08h00min às 11h30min** e das **13h00min às 16h30min**.

<https://compras.cesan.com.br/portal/pregao-eletronico-cesan-016/2025/>

BANCO DO BRASIL: <https://www.licitacoes-e.com.br/aop/consultar-detahes-licitacao.aop?numeroLicitacao=1071665&opcao=consultarDetahesLicitacao> – Opções – Listar Documentos.

- 3.2 A **CESAN** disponibilizará aos **LICITANTES**, o edital, os anexos relacionados abaixo e outras informações que, a seu critério, sejam consideradas indispensáveis ao pleno conhecimento desta licitação:

- ANEXO_VI
- ANEXO_VI_A

4 DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

4.1 PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:

- 4.1.1 As dúvidas decorrentes da interpretação do edital poderão ser esclarecidas, até **5 (cinco) dias úteis antes da abertura da sessão**, mediante solicitação por escrito.
- 4.1.2 Os pedidos de esclarecimentos serão recebidos até as 17h00min da data estabelecida como limite.
- 4.1.3 O interessado deve utilizar o **MODELO DE SOLICITAÇÃO(ÕES) DE ESCLARECIMENTO(S)**, constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital, enviando arquivo editável ou PDF pesquisável para o e-mail pregao@cesan.com.br.
- 4.1.4 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados com o seguinte texto no campo assunto: **“PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS – PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025”**.
- 4.1.5 A **LICITANTE** receberá por e-mail a confirmação do recebimento do pedido de esclarecimentos.
- 4.1.6 O não recebimento do e-mail por motivos técnicos ou de indisponibilidade do serviço não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente o pedido de esclarecimentos.
- 4.1.7 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser respondidos em até **3 (três) dias úteis**, contados da data de recebimento dos mesmos pela **CESAN**.
- 4.1.8 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão disponibilizadas no portal do **Banco do Brasil (www.licitações-e.com.br)**, no link correspondente a esta licitação e passam a integrar o instrumento convocatório na condição de anexos.
- 4.1.9 Na hipótese dos pedidos de esclarecimentos não serem respondidos até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação poderá ser adiada, convocando-se nova data para entrega das propostas, com antecedência mínima de **2 (dois) dias úteis**.
- 4.1.10 Não serão levados em consideração pela **CESAN** quaisquer consultas, pleitos ou reclamações que não sejam formuladas por escrito, na forma prevista neste edital.

4.2 IMPUGNAÇÕES:

- 4.2.1 Sob pena de decadência do direito, eventual impugnação ao edital deverá ser apresentada até **5 (cinco) dias úteis** antes da data estabelecida para a entrega das propostas, devendo a **CESAN** julgar e responder em até **3 (três) dias úteis**.
- 4.2.2 As impugnações serão recebidas até as 17h00min da data estabelecida como limite.
- 4.2.3 As impugnações devem ser encaminhadas para o e-mail pregao@cesan.com.br, devidamente assinadas de forma eletrônica, com utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, padrão “PADES” e, assim como os documentos que as acompanham, salvos em arquivo PDF pesquisável, sem qualquer restrição.

- 4.2.4 A **CESAN** confirmará por e-mail o recebimento da impugnação, que servirá de protocolo.
- 4.2.5 O não recebimento do e-mail com a impugnação por motivos técnicos ou de indisponibilidade de serviço não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente a impugnação.
- 4.2.6 O interessado poderá, no mesmo prazo, protocolar a impugnação por escrito junto ao Pregoeiro responsável, no endereço situado na **rua Nelcy Lopes Vieira, s/n, ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018**, em dias úteis, no horário das **08h00min às 12h:00min** e das **13h:00min às 16h30min**.
- 4.2.7 Não serão recebidas impugnações enviadas por meios diversos dos acima previstos.
- 4.2.8 O Pregoeiro deverá julgar e responder a impugnação em até 3 (três) dias úteis, contados da apresentação.
- 4.2.9 Na hipótese de a **CESAN** não decidir a impugnação até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação poderá ser adiada, convocando-se nova data para entrega das propostas com antecedência mínima de **2 (dois) dias úteis**.
- 4.2.10 Nas impugnações, os interessados deverão se qualificar, indicando nome, endereço, e-mail, telefone, CPF/CNPJ, etc.
- 4.2.11 No caso de pessoa jurídica, juntar cópia do estatuto social, nome do representante legal, procuração e identificação do outorgado (se for o caso).
- 4.2.12 No caso de pessoa física, juntar cópia do CPF e identidade.
- 4.2.13 As impugnações que não se encontrem nas condições acima, apresentadas fora do prazo legal, apócrifas, sem qualificação e contatos do interessado (endereço, telefone e e-mail) e/ou assinadas por representante não habilitado legalmente ou não identificado, não serão conhecidas.
- 4.2.14 Julgada procedente a impugnação, será observado o disposto artigo 44, §4º do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03** e a decisão será registrada diretamente no site do Banco do Brasil (www.licitações-e.com.br), no link correspondente ao Edital.
- 4.2.15 Caso a impugnação seja julgada **improcedente**, o **Pregoeiro** comunicará a decisão diretamente ao **impugnante**, através do seu endereço eletrônico, dando seguimento à licitação.

5 DA REFERÊNCIA DE TEMPO

- 5.1 Todas as referências de tempo citadas no edital e seus anexos, no aviso da licitação e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

6 DA DATA, DO HORÁRIO, DA FORMA DE REALIZAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA, DO REGIME DE EXECUÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO.

- 6.1 **Às 09h00min do dia 18/06/2025**, a sessão pública será aberta por comando do Pregoeiro.

- 6.2 A licitação será realizada na forma **ELETRÔNICA**, por meio do endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação.
- 6.3 Modo de Disputa: **Aberto**.
- 6.4 Regime de Execução: **empreitada por preço global**.
- 6.5 Critério de Julgamento: **Menor Preço**.

7 DA PARTICIPAÇÃO

- 7.1 Poderão participar desta licitação os **LICITANTES** que atenderem às exigências constantes do edital e de seus anexos.
- 7.2 Os **LICITANTES** interessados em participar desta licitação deverão, ainda, dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às agências do Banco do Brasil S.A. sediadas no País.
- 7.2.1 As instruções para obtenção da chave e senha de acesso estão disponíveis na cartilha do fornecedor, disponível no link: <http://www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf>.
- 7.3 O credenciamento dos **LICITANTES** e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.
- 7.4 O direito de preferência estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006 não será aplicado ao(s) lote(s) desta licitação.
- 7.5 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou fornecimento:
- 7.5.1 As pessoas físicas e jurídicas enquadradas nos artigos 16 e 17 do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.
- 7.5.2 As empresas que estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a **CESAN**.
- 7.6 Está impedida de participar de qualquer fase desta licitação, a pessoa jurídica cujos titulares ou sócios tenham, nos últimos dezoito meses, prestado serviços à contratante na qualidade de empregado ou trabalhador sem vínculo empregatício, exceto se os referidos titulares ou sócios forem aposentados.
- 7.7 Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006”.

8 DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO

- 8.1 A licitação eletrônica será realizada em sessão pública, em ambiente virtual, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

- 8.2 Os trabalhos serão conduzidos por empregado da **CESAN**, formalmente designado, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o portal “Licitações-e” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A.
- 8.3 Nos casos em que ocorram problemas de conexão ou surjam dúvidas com relação ao site “**licitações-e**”, os **LICITANTES** deverão entrar em contato com o suporte técnico do “**licitações-e**” através dos seguintes números de telefone:
- Capitais e Regiões Metropolitanas: Tel. 4004-0001
 - Demais Localidades: Tel. 0800-729-0001
- 8.4 Caberá ao **LICITANTE** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.
- 8.5 No caso de desconexão, cada **LICITANTE** deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua reconexão ao sistema.

9 DA PROPOSTA DE PREÇO

- 9.1 O **LICITANTE** interessado em participar desta licitação deverá, antes da abertura da sessão pública, na opção “oferecer proposta”, preencher o campo “valor do lote”, no sítio www.licitacoes-e.com.br. As instruções de acesso ao sistema eletrônico podem ser obtidas no link www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf.
- 9.2 O registro da proposta pressupõe que o **LICITANTE** está ciente das condições contidas no edital e em seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- 9.3 O **LICITANTE** declarará no sistema, antes de registrar o valor do lote, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.
- 9.3.1 O **LICITANTE** que utilizar o campo de “informações adicionais” para registrar qualquer informação ou incluir qualquer anexo que venham a identificar sua razão social ou nome fantasia terá sua proposta desclassificada antes da disputa de lances.
- 9.3.2 A proposta comercial, os documentos de habilitação, as declarações e demais anexos somente deverão ser enviados pelo “arrematante” do lote ou aquele que o vier a substituir, após devidamente convocado pelo pregoeiro.
- 9.4 Quaisquer elementos que possam identificar o **LICITANTE** importarão na desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas no edital.
- 9.5 O **LICITANTE** será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo a **CESAN** e/ou provedor do sistema responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 9.6 Caberá ao **LICITANTE** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

- 9.7 O **LICITANTE** deverá comunicar imediatamente ao **BANCO DO BRASIL S.A.** (provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 9.8 Até a abertura das propostas, o **LICITANTE** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 9.9 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas no edital e seus anexos.
- 9.10 Após a divulgação do Edital, os **LICITANTES** deverão preencher o campo “valor do lote”, em moeda Real, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – www.licitacoes-e.com.br - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.
- 9.11 O prazo de validade da proposta deverá ser de no **mínimo 90 (noventa) dias** corridos, a contar da data de sua apresentação.
- 9.12 O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do **LICITANTE**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração do mesmo, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 9.13 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o **LICITANTE** pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.
- 9.14 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.
- 9.15 Os preços unitários e totais do(s) bem(ns) ofertado(s) deverá(ão) ser cotado(s) em reais com apenas 02 (duas) casas decimais. Havendo cotação de preços unitários e totais com mais de duas casas decimais, a **CESAN** procederá ao truncamento do(s) mesmo(s), mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.
- 9.16 Ao cadastrar sua proposta o **LICITANTE** declara tacitamente que sua proposta foi elaborada de maneira independente, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, e ainda que:
- a) A proposta apresentada para participar da licitação foi elaborada de maneira independente, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
 - b) A intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
 - c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação quanto a participar ou não da referida licitação;
 - d) Que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
 - e) Que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da **CESAN** antes da abertura oficial das propostas.

10 DA ABERTURA DA PROPOSTA DE PREÇO E DA ETAPA COMPETITIVA

- 10.1 A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública será aberta no portal “licitações-e” por comando do **Pregoeiro**.
- 10.2 O **Pregoeiro** verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital, observado o disposto no **Art. 94, inciso I, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.
- 10.3 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os **LICITANTES**.
- 10.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo **Pregoeiro**, sendo que somente estas participarão da fase de lance.
- 10.5 Classificadas as propostas, o **Pregoeiro** dará início à fase competitiva, quando então os **LICITANTES** poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 10.6 Aberta a etapa competitiva, os representantes dos **LICITANTES** deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, os **LICITANTES** serão imediatamente informados de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 10.7 O **LICITANTE** somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 10.7.1 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 10.8 Os lances ofertados serão no valor total do lote.
- 10.9 Durante a sessão pública, os **LICITANTES** serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais **LICITANTES**.
- 10.9.1 O tempo mínimo entre lances dos **LICITANTES** em relação ao melhor lance da sala deverá ser de **03 (três) segundos**.
- 10.10 O **LICITANTE** poderá apresentar, durante a disputa, lances intermediários.
- 10.10.1 São considerados lances intermediários aqueles iguais ou superiores ao menor lance já ofertado e inferiores ao último lance dado pelo próprio **LICITANTE**.
- 10.10.2 O tempo mínimo entre lances do próprio licitante em relação ao seu último lance deverá ser de **20 (vinte) segundos**, quando este não for o melhor da sala.
- 10.11 Durante a sessão pública, os **LICITANTES** serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado.
- 10.12 O sistema não identifica o autor dos lances até o encerramento da disputa.
- 10.13 Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da seção, sujeitando-se o **LICITANTE** desistente às sanções previstas no edital.
- 10.14 Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

- 10.15 A fase randômica da etapa de lances será iniciada por comando do **Pregoeiro**. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 10.16 Encerrada a etapa de lances da sessão pública e definida a classificação, o **Pregoeiro** poderá negociar com o **LICITANTE** melhor classificado, via sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais **LICITANTES**.
- 10.17 No caso de desconexão do **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos **LICITANTES**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 10.18 Quando a desconexão do **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação aos **LICITANTES**, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 10.18.1 O **Pregoeiro** analisará e decidirá acerca da possibilidade de suspender a licitação, caso verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do certame.
- 10.19 Caso não haja envio de lances após o início da fase de disputa, em caso de empate entre 2 (duas) ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos nos artigos 55, III da Lei 13.303/2016 e **93, III a V do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.
- 10.20 Encerrada a etapa de lances, o **Pregoeiro** examinará a proposta classificada em 1º (primeiro) lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para contratação e verificará a habilitação do **LICITANTE** conforme disposições do Edital.

11 DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

- 11.1 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o **Pregoeiro** deverá negociar, pelo sistema eletrônico, com o **LICITANTE** que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.
- 11.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais **LICITANTES**.
- 11.3 O **Pregoeiro** anunciará o lance vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 11.4 Será vencedora a empresa que atender ao Edital e ofertar o **MENOR PREÇO**.
- 11.5 Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada (aquela que tiver seu preço aceito) com os requisitos do Edital, será desclassificada caso:
- 11.5.1 Contenha vícios insanáveis;
- 11.5.2 Não obedeça às especificações técnicas previstas no edital;
- 11.5.3 Apresente preço manifestamente inexequível ou permaneça acima do orçamento estimado para a contratação, observado o sigilo previsto no **art.22, caput do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.

- 11.5.4 Não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando solicitado; ou
- 11.5.5 Apresente desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.
- 11.6 O **Pregoeiro** poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do **LICITANTE** que ela seja demonstrada.
- 11.7 Na hipótese acima, o **LICITANTE** deverá demonstrar que o valor da proposta é compatível com a execução do objeto licitado no que se refere aos custos dos insumos e aos coeficientes de produtividade adotados nas composições do valor global.
- 11.8 O valor global da proposta não poderá ser superior ao orçamento estimado pela **CESAN**, de modo que, quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o **Pregoeiro** poderá negociar com o **LICITANTE** condições mais vantajosas.
- 11.8.1 Não serão admitidos preços unitários superiores ao estimado para cada item da **planilha de preços – ANEXO IV** do edital.
- 11.9 A negociação poderá ser feita com os demais **LICITANTES**, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.
- 11.10 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o **LICITANTE** não atender às exigências habilitatórias, o **Pregoeiro** examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do **LICITANTE**, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.
- 11.10.1 A convocação será realizada exclusivamente pelo “**licitações-e**”, em campo próprio para o envio de mensagens do respectivo lote.
- 11.10.2 O prazo para a apresentação da referida documentação transcorrerá independentemente da expressa ciência da convocação por parte do **LICITANTE**, cabendo a ele o acompanhamento da licitação pelo sistema eletrônico.

12 DO PRAZO E FORMA DE ENVIO DOS DOCUMENTOS

- 12.1 Os documentos a serem enviados pelos **LICITANTES** estão informados no **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE** do edital e deverão ser apresentados no prazo de até **03 (três) dias úteis**, contados do primeiro dia útil posterior à convocação feita pelo Pregoeiro. O envio deve ser feito em meio digital, em formato “.pdf pesquisável”, conforme indicação do pregoeiro quando da convocação no portal “**licitações-e**”.
- 12.2 O **Pregoeiro** poderá solicitar o envio dos documentos através do e-mail pregao@cesan.com.br ou disponibilizar link para upload dos arquivos que será informado quando da convocação. Caso seja solicitado o envio por e-mail, estes não poderão exceder 20 MB, incluindo os anexos. Caso ultrapasse este tamanho, deverão ser enviados tantos e-mails quanto necessários.
- 12.3 A proposta comercial, as declarações e demais documentos que necessitem de assinatura do representante da **LICITANTE**, deverão ser assinados eletronicamente mediante uso da certificação digital ICP Brasil, no formato “PADES”. Caso o atestado de capacidade técnica encaminhado por e-mail esteja assinado digitalmente pela pessoa jurídica contratante, com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), será dispensada a solicitação de documentação original.

- 12.4 A não apresentação dos documentos citados no **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE** poderá implicar a desclassificação da proposta e a aplicação de penalidades previstas no **item 18 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.
- 12.5 Os documentos exigidos para habilitação deverão estar com prazo de validade em vigor na data de sua apresentação.
- i. Caso os documentos relacionados neste item sejam apresentados sem indicação de prazo de validade, serão considerados, para o certame, válidos por **90 (noventa) dias** a partir da data de sua emissão.
 - ii. A exigência do prazo de validade não se aplica aos atestados de qualificação técnica.
- 12.6 O **LICITANTE** que alegar estar desobrigado da apresentação de qualquer um dos documentos exigidos na fase habilitatória deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.
- 12.7 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o **LICITANTE** às sanções previstas no Edital, no **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03** e na Lei 13.303/2016.
- 12.8 Poderão ser inabilitados os **LICITANTES**, desde que:
- i. A irregularidade seja insanável;
 - ii. Não atenderem a todas as exigências do Edital;
 - iii. Não apresentarem qualquer documento exigido ou os apresentarem com adulteração ou falsificação.
- 12.9 A inabilitação será justificada pelo **Pregoeiro** e impedirá o **LICITANTE** de participar das fases posteriores.
- 12.10 Considerando que o processo de contratação objetiva a efetiva contratação, é facultado ao **Pregoeiro**, em qualquer fase da licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.
- 12.11 Estando sujeita à inabilitação o **LICITANTE** que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pelo Pregoeiro, além de incorrer nas sanções previstas no Edital.

13 DA DECLARAÇÃO DE VENCEDOR

- 13.1 Encerrada a etapa de lances, os **LICITANTES** deverão consultar regularmente o sistema “licitacoes-e” para verificar se houve **declaração de vencedor**.
- 13.2 Julgada a proposta e analisada toda a documentação apresentada pelo **LICITANTE** melhor classificado, caso a mesma atenda aos requisitos do edital, o **Pregoeiro** irá declarar o vencedor do lote, no portal “licitações-e”.

14 DOS RECURSOS

- 14.1 A licitação tem fase recursal única.

- 14.2 A fase recursal se iniciará após o **Pregoeiro** declarar um vencedor para o lote.
- 14.3 A partir da **declaração de vencedor**, qualquer **LICITANTE** poderá, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, apresentar recurso de forma motivada, com o registro de suas razões.
- 14.4 Os recursos, as razões e contrarrazões enviados por e-mail serão recebidos até as 17h00min da data estabelecida como limite.
- 14.5 O **LICITANTE** desclassificado antes da fase de disputa também poderá interpor recurso.
- 14.6 As razões dos recursos (bem como as contrarrazões) devem ser encaminhadas para o e-mail pregao@cesan.com.br, devidamente assinadas de forma eletrônica, padrão PADES, com utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, e, assim como os documentos que as acompanham, salvos em arquivo PDF pesquisável, sem qualquer restrição.
- 14.7 A **CESAN** confirmará por e-mail o recebimento do recurso, que servirá de protocolo.
- 14.8 O não recebimento do e-mail por motivos técnicos ou de indisponibilidade de serviço não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente o recurso ou contrarrazão.
- 14.9 O interessado poderá, no mesmo prazo, protocolar as razões do recurso ou contrarrazões por escrito junto ao **Pregoeiro** responsável, no endereço situado na **rua Nelcy Lopes Vieira, s/n, ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018**, em dias úteis, no horário das **8h00min às 12h00min** e das **13h00min às 16h30min**.
- 14.10 Apresentado qualquer recurso válido, ficam os demais **LICITANTES**, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões, em igual forma e prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente e disponibilização do arquivo do recurso conforme subitem 14.18, independentemente de nova notificação.
- 14.11 É assegurada vista dos elementos indispensáveis à defesa dos interesses das recorrentes e recorridas.
- 14.12 Caberá ao **Pregoeiro** receber, examinar e decidir a respeito dos recursos interpostos contra suas decisões no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, e, caso mantenha sua decisão, encaminhá-los nesse mesmo prazo à Autoridade Competente, para a decisão final.
- 14.13 A apresentação de recurso sem a observância da forma e do prazo estabelecidos nos itens anteriores importará decadência desse direito, ficando a **CESAN** autorizada a adjudicar o objeto ao **LICITANTE** declarado vencedor.
- 14.14 Os recursos deverão ser acompanhados de cópia do **contrato social ou procuração**, sempre com a documentação de identificação do outorgado.
- 14.15 Não serão conhecidos os recursos ou contrarrazões apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo **LICITANTE**.
- 14.16 Os recursos e contrarrazões apresentados fora do prazo legal, apócrifos, sem qualificação e contatos do recorrente (telefone e e-mail) e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo não serão conhecidos.
- 14.17 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.18 Os arquivos eletrônicos com textos das **razões, contrarrazões e a decisão da autoridade competente** serão disponibilizados no portal eletrônico onde ocorre a licitação (www.licitacoes-e.com.br), no link correspondente a esta licitação.

15 DO ENCERRAMENTO

15.1 Finalizada a fase recursal e definido o resultado de julgamento, o procedimento licitatório será encerrado e encaminhado a Autoridade Competente, que poderá:

- a) Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades que forem supríveis;
- b) Anular o procedimento, no todo ou em parte, por vício insanável;
- c) Revogar o procedimento por motivo de conveniência e oportunidade;
- d) Declarar o processo deserto ou fracassado;
- e) Adjudicar o objeto e homologar a licitação em ato único e encaminhar os autos para que se convoque o adjudicatário para assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

15.2 Encerrada a licitação, o Pregoeiro divulgará no site www.licitacoes-e.com.br os atos de adjudicação do objeto e de homologação do certame.

15.3 É facultado a **CESAN**, quando a **LICITANTE** adjudicatária não cumprir as condições deste Edital e seus anexos, não apresentar a garantia de execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, não assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidas:

- a) Revogar a licitação, sem prejuízo da aplicação das cominações previstas na Lei 13.303/2016 e no Edital;
- b) Convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas mesmas condições ofertadas pelo **LICITANTE** vencedor.
- c) Na hipótese de nenhum dos **LICITANTES** aceitarem a contratação nos termos do subitem acima, a **CESAN** poderá convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas por estes, desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados nos termos deste Edital.

15.4 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a instância competente poderá adjudicar o objeto e homologar o procedimento licitatório.

16 DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA

16.1 Após o julgamento da proposta, a adjudicação do objeto e a homologação do resultado pela Autoridade Competente, a **CESAN** e o **LICITANTE** vencedor firmarão **INSTRUMENTO CONTRATUAL** específico visando à execução do objeto desta licitação nos termos da minuta do **INSTRUMENTO CONTRATUAL – ANEXO III** do Edital.

16.2 O **LICITANTE** vencedor será convocado para assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para o que terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da convocação, sob pena de sofrer as penalidades previstas no Edital e no **art. 195, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

- 16.2.1 O prazo para assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo **LICITANTE** vencedor durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela **CESAN**.
- 16.2.2 O **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverá ser assinado de forma eletrônica, com utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, padrão "PADES", salvos em arquivo "PDF" pesquisável, sem qualquer restrição, no mesmo prazo estipulado no **subitem 16.2**.
- 16.3 A assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** estará condicionada:
- a) A comprovação da habilitação do **LICITANTE** vencedor e à demonstração de sua qualificação técnica, conforme **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE do EDITAL**;
 - b) A apresentação do documento (contrato social ou documento equivalente ou procuração por instrumento público ou particular, devidamente reconhecido em cartório) que habilite o seu representante a assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** em nome da empresa. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do estatuto social ou contrato social em vigor, e quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário;
 - c) No caso de empresas em situação de recuperação judicial, apresentação de cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;
 - d) No caso de empresas em situação de recuperação extrajudicial deve ser apresentada documentação de comprovação documental e que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas.
- 16.4 Quando o **LICITANTE** vencedor for convocado e se recusar a assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, no prazo e condições estabelecidos, a **CESAN** instaurará processo administrativo punitivo e convocará os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas pelo **LICITANTE** vencedor, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório.
- 16.5 Na hipótese de nenhum dos **LICITANTES** aceitar a contratação nos termos acima, a **CESAN** poderá convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas por estes, desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados nos termos do instrumento convocatório.
- 16.6 Para a formalização da contratação, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.
- 17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 17.1 As sanções administrativas se encontram disciplinadas no **item 18 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

18 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 18.1 O **LICITANTE** deverá examinar detidamente as disposições contidas neste edital e seus anexos, pois a simples apresentação da proposta de preço a submete à aceitação incondicional de seus termos, independente de transcrição, bem como representa o conhecimento do objeto em licitação, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor.
- 18.1.1 No caso de eventual divergência entre o edital e seus anexos, prevalecerão as disposições do primeiro.
- 18.2 O **LICITANTE** é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da **LICITANTE** que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a adjudicatária, a resolução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.
- 18.3 A **CESAN** reserva a si o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público ou anulá-la, no todo ou em parte por vício ou ilegalidade, bem como adiar “sine die” ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou abertura da proposta de preço ou da documentação de habilitação, desclassificar qualquer proposta ou desqualificar qualquer **LICITANTE**, caso tome conhecimento de fato que afete a capacidade financeira, técnica ou comercial da **LICITANTE**, sem que isto gere direito à indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.
- 18.4 É facultado ao **Pregoeiro**, em qualquer fase desta licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.
- 18.5 Os casos omissos serão resolvidos pelo **Pregoeiro**, que poderá convocar empregados da **CESAN** para assessorá-lo.
- 18.6 Quaisquer informações, com relação a este edital e seus anexos, poderão ser obtidas no site da **CESAN**: www.cesan.com.br.
- 18.7 Na hipótese de não conclusão do processo licitatório dentro do prazo de validade da proposta, deverá a **LICITANTE**, independente de comunicação formal da **CESAN**, revalidar, por igual período, o documento, sob pena de ser declarada desistente do feito licitatório.
- 18.8 Os **INSTRUMENTOS CONTRATUAIS** regidos pelo **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03** poderão ser alterados qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar, conforme previsto nos **artigos 150 a 160 do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.
- 18.9 A nulidade do processo licitatório induz a nulidade do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, e não gera obrigações de indenizar.
- 18.10 Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Edital ou o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** vinculado a esta licitação, fica eleito o Foro da cidade de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Vitória, ES, 28 de maio de 2025.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**1. OBJETO**

1.1 **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**

1.2 O detalhamento do **OBJETO** encontra-se descrito na **PLANILHA DE PREÇOS - ANEXO IV** e na **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - ANEXO VI** do Edital.

1.3 Os **serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra**, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006”.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Justifica-se a presente contratação de empresa especializada em serviços de Contact Center na **CESAN** de forma receptiva e ativa, na forma humana e eletrônica, abrangendo vários canais de atendimento, devido à necessidade inerente ao negócio e em atendimento à Resolução 008, de 7 de dezembro de 2010, da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Espírito Santo – ARSP/ES. Esta resolução, em seu Art. 113, estabelece que “O prestador de serviços deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada”. A contratação de uma empresa especializada garante não apenas o cumprimento da referida resolução, mas também a modernização e a eficiência no atendimento aos clientes. Além do atendimento telefônico, a contratação oferece outras ferramentas que possibilitam à **CESAN** alinhar-se às melhores práticas de atendimento ao cliente disponíveis no mercado. Este alinhamento reflete uma estratégia amplamente adotada por empresas de diversos segmentos econômicos, incluindo utilities e autarquias, em âmbito nacional.

2.2 DECLARAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNS

Declaramos para os devidos fins que os **SERVIÇOS** objeto dessa licitação são de natureza comum, conforme o **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**, que considera bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais do mercado.

3. REGIME DE EXECUÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO

3.1 Os **SERVIÇOS** serão contratados pelo **regime de empreitada por preço global**.

3.2 O **critério** a ser utilizado na avaliação, julgamento das propostas e posterior adjudicação é o de **“MENOR PREÇO”**.

4. FONTE DE RECURSOS

4.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação provêm de recursos Próprios, conforme **Conta Razão nº 400300304, Centro de Custo nº 4002224100**.

5. PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

5.1 A vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será de **30 (trinta) meses**, contada a partir da data de eficácia do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

5.1.1 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:

I. Emissão da **Ordem de Início de Serviço** pela **CESAN**, que deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias** corridos da data de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

II. Prazo de mobilização de até **45 (quarenta e cinco) dias** corridos, contados após a emissão da **Ordem de Início de Serviço** pela **CESAN**.

5.1.2 Prorrogações serão permitidas desde que ocorrida alguma das hipóteses previstas no **art. 147 e seguintes do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**, com as devidas justificativas por escrito.

5.1.2.1 Tais prorrogações poderão se estender por até **60 (sessenta) meses**, de acordo com **art.145, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**. Até **6 (seis) meses** antes do fim da vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, as partes deverão manifestar formalmente o interesse na prorrogação do mesmo.

5.1.2.2 A manifestação expressa da **CONTRATADA** de que tem interesse em prorrogar o contrato constitui dever de atender o chamamento para assinar o termo aditivo, salvo se houver fato superveniente que comprovadamente justifique a desistência posterior.

5.1.2.3 A recusa em assinar o termo aditivo de prorrogação caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, passível das penalidades previstas na alínea “e”, do subitem 17.1.2, do edital.

5.2 Os **SERVIÇOS** contratados deverão ser realizados exclusivamente nas dependências da **CONTRATADA**. Para execução do objeto, a **CONTRATADA** deverá possuir instalações na região da Grande Vitória – ES (podendo ser a sede ou filial), com toda a infraestrutura necessária a plena realização dos serviços ora contratados.

6. SUBCONTRATAÇÃO

6.1 **Não** será permitida **SUBCONTRATAÇÃO**.

7. CONSÓRCIO

7.1 **Não** será permitido **CONSÓRCIO**.

8. VISITA/REUNIÃO TÉCNICA AO LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

8.1 **Não** será realizada visita/reunião técnica.

9. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE PAGAMENTO**9.1 Critério de aceitabilidade:**

9.1.1 A aceitabilidade do **SERVIÇO** está condicionada à correta execução do objeto; à execução dos serviços conforme padrão estabelecido pela **CESAN**; ao acompanhamento e atestado dos serviços pela fiscalização; aos relatórios com os requisitos impostos pelas normas internas e externas vigentes.

9.2 Medições dos serviços:

9.2.1 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente, e a documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes etc.) deverá ser entregue e protocolada na **CESAN**, impreterivelmente até o dia 25 do mês corrente, para pagamento em até 30 dias contados da data da entrega na nota fiscal.

9.3 Forma de pagamento:

9.3.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco Santander, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN**, de notas fiscais em 02 (duas) vias, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.

9.3.2 As notas fiscais emitidas e protocoladas na **CESAN** após o dia 25 do mês corrente, terão seus pagamentos postergados em 15 dias contados do prazo de pagamento previsto no item 9.2.1.

9.3.3 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).

9.3.4 Quando houver reajustamento, ficará a cargo da **CESAN** definir a necessidade de ser emitida nota fiscal específica por município.

9.3.5 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.

9.3.6 Conforme art. 185, parágrafo 4.º, incisos I, II, III e IV, do Regulamento de Licitações da **CESAN** – Revisão 03, serão retidos os impostos e contribuições sociais (ISSQN, INSS, COFINS, PIS, CSSL e IR), quando aplicável e de acordo com os critérios definidos na legislação pertinente. Caso seja aplicável, a empresa **CONTRATADA** deverá destacar os valores na(s) nota(s) fiscal(is);

9.3.7 Para que não haja atrasos nos pagamentos, quando da emissão da nota fiscal, fatura ou recibo, a **CONTRATADA** deverá alinhar junto com o setor de pagamentos da **CESAN**, o correto destaque do valor dos impostos e/ou contribuições, base cálculo, destaque e abatimento de materiais e/ou equipamentos se a legislação permitir, assim como a correta alíquota de retenção para o município (ISSQN) onde a obra foi executada.

9.3.8 Ao efetuar o recolhimento do valor retido, a **CESAN** poderá encaminhar cópia do documento de pagamento à **CONTRATADA** após solicitação formal.

9.3.9 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos ou contribuições sociais, o pagamento das notas fiscais fica condicionado, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação de documento, parecer, ou certidão referente ao

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil, com respaldo jurídico da **CESAN**.

9.3.10 O destaque do valor retido deverá ser demonstrado após a descrição dos serviços prestados, como parcela dedutível apenas para produzir efeito no ato da quitação da nota fiscal, ou seja, não deverá ser deduzida do valor do respectivo documento, devendo ser apenas um simples destaque a fim de que não se altere a base de cálculo de qualquer tributo que incida sobre o valor bruto.

9.3.11 Os pagamentos de notas fiscais de serviço (ou conjunta) ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:

- a) CND (ou positiva com feito de negativa) relativos a créditos tributários federais e à dívida ativa da união, em todas as medições;
- b) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições;
- c) CNDT (Certidão negativa de Débitos Trabalhistas), em todas as medições;
- d) Declaração de optante pelo Super Simples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei complementar 128/2008;
- e) CND de débitos municipais, do domicílio fiscal do prestador;
- f) Guia de Recolhimento do FGTS ou eSocial devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela CESAN - GFIP/RE ou eSocial, do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços;
- g) Cópia do DARF em concomitância com o relatório da GFIP ou eSocial;
- h) Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento;
- i) Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição.

9.3.12 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, elas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.

9.3.13 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do contrato.

9.3.14 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de multa de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos das multas de mora serão efetuados pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.

9.3.15 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observado a legislação vigente.

9.3.16 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 6322, de 14/06/2021.

9.3.17 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.

9.3.18 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela CESAN, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.

9.3.19 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se inseridas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.

9.3.20 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos **SERVIÇOS** objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como **RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA**, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.

9.3.21 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.

9.3.22 A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias, trabalhistas, fiscais e comerciais implicará na retenção dos pagamentos devidos pela **CESAN** até que seja regularizada a situação.

9.3.23 Nas Reclamações Trabalhistas ou nas Ações Judiciais relacionadas ao objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, em que o Juízo de Primeira Instância decida pela procedência dos pedidos constantes na petição inicial, com a condenação da **CESAN**, esta fará de imediato a retenção dentre os créditos existentes ou futuros da **CONTRATADA**, mesmo que de contrato diferente, até o valor atribuído à condenação. Este valor poderá ser revisto pela **CESAN**, quando o andamento do processo trabalhista indicar esta necessidade.

10. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

10.1 Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 1 (um) ano a partir da data limite de apresentação da proposta ou do dia, mês e ano do último reajustamento, admitindo-se, entretanto, o reajustamento após esse período. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$VR = [(Ni - No) \div No] \times P$$

VR = Valor do reajustamento;

Ni = Número índice de preços do mês de aniversário da proposta;

No = Número do índice de preços do mês de apresentação da proposta;

P = Preço dos serviços realizados, considerando os valores iniciais.

10.2 Para fins de reajustamento, deve ser adotado o índice **INPC/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor)**.

11. GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS

- 11.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual, até o início da data de eficácia do respectivo **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sob pena de aplicação de multa.
- 11.2 A garantia apresentada deverá contemplar todo o prazo de execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, acrescido de mais 90 (noventa) dias. Havendo prorrogação de prazo formalmente admitida pela **CESAN**, deverá a **CONTRATADA** rerepresentar a modalidade de caução por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, retendo a **CESAN** dos créditos da **CONTRATADA**, enquanto não efetivado tal reforço da garantia, o valor a ela correspondente.
- 11.3 O atraso superior a 20 (vinte) dias para a apresentação da garantia a que se refere o parágrafo anterior autoriza a **CESAN**, a buscar a rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 11.4 A caução inicial será reforçada durante a execução dos serviços contratados, de forma a totalizar sempre 5% (cinco por cento) do valor vigente do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** (preços iniciais e reajustamentos se houver).
- 11.5 A garantia e seus reforços poderão ser realizados em uma das seguintes modalidades:

a) **Carta de Fiança Bancária**, conforme minuta constante do Edital:

No caso de **Carta de Fiança Bancária**, esta deverá ser a critério da licitante, fornecida por um banco localizado no Brasil, pelo prazo da duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, devendo a **CONTRATADA** providenciar sua prorrogação, por toda a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, independente de notificação da **CESAN**, sob pena de rescisão contratual ressalvado os casos em que a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** for inferior ao prazo acima estipulado, quando deverá a caução ser feita pelo prazo contratual.

Além disso, a **Carta de Fiança** deverá ser devidamente registrada em cartório de registro de títulos e documentos, conforme determinada na Lei nº 6.015/73 e deverá vir acompanhada de: cópia autenticada do estatuto social do banco; cópia autenticada da ata da assembleia que elegeu a última diretoria do banco; cópia autenticada do instrumento de procuração, em se tratando de procurador do banco e reconhecimento de firmas das assinaturas constantes da carta de fiança. E conter expressamente renúncia aos benefícios referidos nos Art. 366, 827, 835, 837 e 838 do Código Civil.

b) **Seguro-Garantia**:

No caso da opção pelo **Seguro-Garantia** o mesmo será feito mediante entrega da competente apólice emitida por entidade em funcionamento no País, e em nome da **CESAN**, cobrindo o risco de quebra do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, pelo prazo da duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, devendo a **CONTRATADA** providenciar sua prorrogação, por toda a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, independente de notificação da **CESAN**, sob pena de rescisão contratual.

A apólice deverá indicar a **CESAN** como beneficiária e que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA** no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, inclusive as de natureza trabalhista e/ou previdenciária, até o valor da garantia fixada na apólice.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

Conter cláusula adicional, que possua abrangência sobre as ações trabalhistas e previdenciárias, até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato.

Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da **CESAN**.

c) Caução em dinheiro:

No caso de opção por **Caução em dinheiro**, o interessado deverá obrigatoriamente efetuar o depósito no **BANESTES**, pelo interessado, em conta de caução vinculada a **CESAN**.

- 11.6 A garantia prestada pela licitante vencedora lhe será restituída ou liberada após o recebimento definitivo do(s) serviço(s).
- 11.7 No caso de consórcio, fica obrigada a empresa líder do consórcio ou o representante do mesmo a oferecer caução garantia do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 11.8 **Não** serão exigidos seguros, exceto os obrigatórios previstos em lei, ACT, CCT etc.

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

12.1 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 12.1.1 Para os serviços continuados de gestão e operação dos canais de atendimento, os atestados e requisitos exigidos são detalhados a seguir.
- 12.1.2 **Atestados de Capacidade Técnica (ACT)** devem ser fornecidos por uma pessoa jurídica de direito público ou privado e precisam comprovar, no prazo exigido, uma experiência mínima de 3 (três) anos na execução de serviços semelhantes ao objeto da contratação (exclusiva e necessariamente de serviços de Contact Center). A execução deve ter sido realizada de forma totalmente satisfatória, com características técnicas e complexidade idênticas às especificadas neste termo de referência e seus anexos. Além disso, é necessário comprovar o atendimento mínimo obrigatório, incluindo a utilização de pelo menos 80 (oitenta) posições de atendimento (PA's).
- 12.1.3 **Atestado de Capacidade Técnica (ACT)** comprovando experiência na prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Relacionamento, em formato de terceirização completa, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da **CONTRATADA** e recursos humanos necessários à operacionalização dos atendimentos. A execução deve ser baseada em níveis de serviço, em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Deve incluir a disponibilização e manutenção continuada de um Sistema de Comunicação Integrada (PABX/URA/DAC/CTI/Gravação digital de voz e tela/WFM), com atendimento ativo e receptivo, realizando no mínimo 800 (oitocentos) mil atendimentos multicanais (telefone e chat) por ano, exclusivamente em modo humano.
- 12.1.4 **Atestado de Capacidade Técnica (ACT)** comprovando experiência na prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Relacionamento, incluindo a disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento com a utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial. Isso deve incluir a automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Audível), utilizando tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS), bem como a automação de atendimentos textuais via Web, empregando tecnologias de robôs de chat (Chatbots) e assistentes virtuais, com a realização de no mínimo 800 (oitocentos) mil atendimentos por ano.

- 12.1.5 **Atestado de Capacidade Técnica (ACT)**, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, constando a comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, com características técnicas e complexidade de serviços continuados de disponibilização de plataforma Omnichannel para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cliente, digitalização e automação de serviços; comprovando experiência na implementação da solução tecnológica Omnichannel, de acordo com os requisitos especificados neste termo de referência e seus anexos, incluindo a implantação da solução, suporte técnico, manutenção corretiva e sustentação. A solução deve contemplar, no mínimo, os seguintes módulos integrados em uma mesma instância: (1) Atendimento - Call Center, (2) Portal de Atendimento e (3) Chatbot. A plataforma deve ser capaz de gerenciar a abertura e o tratamento de pelo menos 800 (oitocentos) mil registros de demandas de serviço por ano. Entende-se por demandas de serviço os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de workflow no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de atendimentos informativos solucionados no primeiro atendimento e que não geraram solicitações de serviços.
- 12.1.6 Para fins de atestado de capacidade técnica, caso a licitante não tenha mais contrato vigente com a pessoa jurídica fornecedora do atestado, serão aceitos atestados que comprovem a prestação dos serviços desde a instituição jurídica da licitante.
- 12.1.7 **Declaração formal da licitante**, sob as penas da lei, atestando que possui todas as permissões, licenças e autorizações necessárias para a execução dos serviços de monitoramento de mídias sociais e SAC 2.0. A declaração deve incluir o compromisso de conformidade com as regras e políticas estabelecidas por cada provedor de plataformas digitais, incluindo, mas não se limitando ao X, Instagram, Google e Facebook, garantindo a regularidade do funcionamento e a integridade das interações realizadas por meio dessas plataformas.
- 12.1.8 **Declaração da licitante**, sob penas cabíveis, de que possui serviço pleno de helpdesk para pronto atendimento dos chamados técnicos, com o objetivo de sanar dúvidas, atender solicitações e corrigir problemas, garantindo que não haja interrupções.
- 12.1.9 **Declaração da licitante** de que executa serviços de envio de SMS (Short Message Service) em todo o território nacional, utilizando infraestrutura própria e com redundância nos servidores e nos links de internet. A comunicação eficiente com os clientes é uma das ações mais rotineiras na **CESAN**, especialmente para reduzir a insatisfação e evitar o aumento do fluxo de ligações. Uma das práticas adotadas para esse objetivo é o envio de mensagens SMS informando o prazo de retorno do abastecimento. A exigência de um atestado de capacidade técnica visa comprovar que a **CONTRATADA** possui experiência comprovada na gestão de emergências e na realização de ações preventivas. Além disso, deve demonstrar que dispõe de uma equipe de suporte capacitada e estrutura operacional adequada para garantir a comunicação ágil e eficaz com os clientes.
- 12.1.10 **Declaração formal da licitante**, sob penas cabíveis, de que dispõe de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto ora licitado.
- 12.1.11 **Comprovação** de que possui em seu quadro permanente, até 15 (quinze) dias após a data da assinatura do contrato, um Responsável Técnico devidamente capacitado para realizar diagnósticos e apresentar as devidas soluções. Para fins de atendimento deste item, consideram-se profissionais pertencentes ao quadro permanente: sócios, diretores (detentores de cargo de gestão), empregados devidamente registrados em Carteira de Trabalho e Previdência Social, contrato de prestação de serviços ou declaração de contratação futura com a devida anuência do profissional. Entende-se

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

por Responsável Técnico aquele profissional detentor do conhecimento especializado e com capacidade e habilitação legal para acompanhar, orientar e garantir a boa e regular execução dos serviços que compõem o escopo deste Termo de Referência.

- 12.1.12 **Os atestados e declarações devem conter:** a identificação da pessoa jurídica emitente; o nome e o cargo do signatário; o endereço completo do emitente; o período de vigência do contrato; e o objeto contratual.
- 12.1.13 A **CONTRATANTE** poderá diligenciar os atestados fornecidos, solicitando ao emitente dos atestados documentos capazes de produzir evidências que comprovem a capacidade técnica, como relatórios, registros de reunião, cópia de pareceres, entre outros.
- 12.1.14 A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, fornecer informações ou documentos comprobatórios, desconstitui o atestado de capacidade técnica e pode configurar prática de falsidade ideológica.
- 12.1.15 Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da proponente, nem pela própria empresa licitante. Consideram-se pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente as empresas por ela controladas, suas controladoras, ou empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica como sócio tanto da empresa emitente do atestado quanto da proponente.

12.2 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 12.2.1 Declaração da licitante comprovando o fiel cumprimento das recomendações determinadas pelo art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, isto é, que não utiliza trabalho de menores de 18 (dezoito) anos na execução de serviços perigosos ou insalubres, nem de menores de 16 (dezesesseis) anos para trabalho de qualquer natureza.
- 12.2.2 Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial ou Extrajudicial, de acordo com a Lei Federal nº 11.101/2005 e suas alterações, expedida pelo distribuidor ou distribuidores judiciais da sede da pessoa jurídica, com data de expedição não superior a 60 (sessenta) dias antes da data de abertura das propostas.
- 12.2.2.1 Será permitida a participação de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que apresentado o devido Plano de Recuperação, já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira, inclusive, pelo atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeiras estabelecidos no edital.
- 12.2.2.2 A licitante deve apresentar certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório.
- 12.2.3 Balanço Patrimonial na forma da lei e Demonstração do Resultado do exercício, do último exercício social exigível, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, contendo os respectivos termos de abertura e encerramento, devidamente submetidos à autenticação no órgão competente do registro do comércio.
- 12.2.3.1 As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital – ECD por meio de recibo de entrega junto à Receita Federal do Brasil. Igualmente, deverão apresentar o Balanço Patrimonial do último exercício social exigível.

- 12.2.3.2 As empresas recém-constituídas, cujo Balanço Patrimonial ainda não seja exigível, deverão apresentar o Balanço de Abertura, contendo carimbo e assinatura do representante legal da empresa e do contador.
- 12.2.3.3 As empresas que estiveram inativas no ano anterior, deverão apresentar cópia da declaração de inatividade entregue à Receita Federal, apresentando o último balanço patrimonial que antecede à condição de inatividade.
- 12.2.4 A comprovação da boa situação financeira do **LICITANTE** será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (ILG) e de Liquidez Corrente (ILC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado igual ou maior que 1(um), em todos os índices aqui mencionados:

$$ILG = \frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Realizável a Longo Prazo}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo Não Circulante}}$$

$$ILC = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}}$$

$$ISG = \frac{\textit{Ativo Total (Ativo Circulante)}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo Não Circulante}}$$

- 12.2.4.1 As empresas que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira menor que 01 (um), deverão comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta.
- 12.2.5 As condições de Qualificação Econômico-Financeira estão em consonância com o **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**, legislação e precedentes de órgãos de controle, inclusive orientações do Tribunal de Contas da União, conforme Acórdão nº 1214/2013 – TCU – Plenário”.

13. PREÇOS

- 13.1 O valor estimado para a execução dos **SERVIÇOS** será **sigiloso**, observadas as condições previstas no Art. 34, da Lei nº 13.303/2016.
- 13.2 O orçamento foi realizado através de pesquisa de preços no mercado, histórico de contratações e tabela de preços **CESAN**.
- 13.3 Nos preços unitários e totais de cada **SERVIÇO** proposto estão incluídos:
1. Materiais em geral.
 2. Mão-de-obra especializada ou não.
 3. Transportes e deslocamentos em geral.
 4. Teste dos serviços executados, conforme normas da ABNT.
 5. Limpeza, varredura e lavagem dos locais de trabalho.

6. Seguros em geral.
7. Equipamentos e ferramentas necessários.
8. Encargos sociais (inclusive os complementares, tais como uniforme, equipamentos de proteção individual, vale transporte, alimentação conforme legislação e demais obrigações previstas em acordo coletivo vigente e despesas relativas ao cumprimento das Normas Regulamentadoras de Saúde Segurança do Trabalho), fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, taxa de aprovação, licenciamento e liberação de serviços resultantes da execução dos **SERVIÇOS**.
9. Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**.
10. **BDI composto de:**
 - Administração central;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.

OBSERVAÇÕES:

- ⇒ Na Composição de Custos deverão estar relacionados todos os insumos necessários à execução dos **SERVIÇOS**, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.
- ⇒ Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.
- ⇒ Os preços propostos pelos licitantes incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.**

14. UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA CONFORME DECRETO ESTADUAL 4251-R/20189 E LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879 DE 26/12/2017

- 14.1 Na execução dos Serviços, a **CONTRATADA** estará sujeita ao disposto no Decreto Estadual 4251-R/2018 que regulamenta a Lei Complementar Estadual de nº 879 DE 26/12/2017, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências”.

15. FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 15.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo do **POLO DE SUPORTE AO ATENDIMENTO (A-PSA)** da **CESAN**.
- 15.2 Durante a execução dos **SERVIÇOS** a **CESAN** fiscalizará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os **art. 181 e seguintes do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**, as prescrições técnicas da **CESAN**, normas técnicas vigentes, bem como os critérios estabelecidos nas normas **INS.004.01.2016 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** e na **NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO DAS CONTRATADAS - ADM.050.00.2023**, constantes do **VII – NORMAS E INSTRUÇÕES** do Edital.

- 15.2.1 O formulário aplicado para Avaliação de Desempenho de Prestadores de Serviços será o definido no **ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, conforme seu **ANEXO VI_A - FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**.
- 15.3 Os serviços estarão sujeitos à irrestrita fiscalização por parte da **CESAN**, que a efetivará diretamente ou através de terceiros, para tanto devidamente credenciados, a fim de:
- 15.4 Exigir que a **CONTRATADA** execute os trabalhos em estrita observância ao contido na sua proposta e no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 15.5 Efetuar as medições mensais dos **SERVIÇOS** executados pela **CONTRATADA** desde que sejam perfeitamente atendidas todas as exigências deste **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 15.6 Recusar e/ou sustar os **SERVIÇOS** que estiverem em desacordo com a proposta, as normas, ou com a melhor técnica consagrada pelo uso, a seu critério exclusivo e ordenar que sejam refeitos sem ônus para a **CESAN**.
- 15.7 Determinar a prioridade dos **SERVIÇOS**, definindo e autorizando suas etapas, e controlando as condições de trabalho.
- 15.8 Propor, à **AUTORIDADE COMPETENTE**, a aplicação de sanções, pelo não cumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais.
- 15.9 Dar assistência permanente à **CONTRATADA** na condução dos trabalhos, verificando-os, aprovando-os ou glosando-os, no que estiverem em desacordo com o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, com o Edital, com seus anexos, e com sua proposta, e ainda, com as especificações fornecidas pela **CESAN**.
- 15.10 Decidir, dentro dos limites de suas atribuições, as questões que forem levantadas em campo.
- 15.11 Elaborar relatório comunicando as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 16. OBRIGAÇÕES DA CESAN**
- 16.1 Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
- 16.2 Responsabilizar-se pela fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 16.3 Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 16.4 Dirimir dúvidas, quando necessário.
- 16.5 Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 16.6 Fornecer as especificações técnicas referentes aos serviços contratados.
- 16.7 Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos serviços apresentados pela **CONTRATADA**, quando necessário.

- 16.8 Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**, incluindo o Sistema de Gestão da Qualidade relativo ao escopo da contratação.
- 16.9 Comunicar à **CONTRATADA** por escrito e em tempo hábil todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços.
- 16.10 Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o contrato.
- 16.11 Realizar apurações dos dados relativos à remuneração da **CONTRATADA**.
- 16.12 Realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir o cumprimento dos itens contratuais e a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.
- 16.13 Comunicar com antecedência necessária, de acordo com cada situação, as paralisações e eventos programados que demandem aumento do número de operadores.
- 16.14 Acompanhar, fiscalizar e orientar a **CONTRATADA**, no que diz respeito ao cumprimento do **DECRETO 4251-R/2018**, quando for o caso.
- 17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 17.1 Cumprir integralmente os compromissos estabelecidos no contrato, sendo necessária a autorização prévia, por escrito, da **CONTRATANTE** para qualquer alteração.
- 17.2 Comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e a regularidade fiscal, incluindo contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.
- 17.3 Implantar, executar e supervisionar de forma adequada e permanente os serviços, garantindo uma operação correta, contínua e eficaz, informando sempre a **CONTRATANTE** qualquer anormalidade da operação.
- 17.4 Identificar seus empregados e fornecer-lhes, quando necessário, equipamentos e materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços contratados, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, sendo responsável por qualquer acidente que possa ocorrer.
- 17.5 Cumprir rigorosamente os prazos acordados.
- 17.6 Não transferir a terceiros os compromissos estabelecidos no contrato.
- 17.7 Designar um gerente e um responsável pela **CONTRATADA** para tratar de assuntos administrativos e técnicos relacionados ao contrato, atuando como pontos focais de relacionamento com o fiscal e o gestor do contrato da **CONTRATANTE**.
- 17.8 Em caso de necessidade, proceder ao atendimento extraordinário e em conformidade com a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a **CONTRATADA** fica obrigada à prestação do serviço, por meio de regime de urgência.
- 17.9 Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.
- 17.10 Participar de todas as reuniões convocadas pelo Gestor ou Fiscal da **CONTRATANTE**, através de seu Gerente/responsável.

- 17.11 Fazer com que seus empregados adotem a adequada utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 17.12 O ambiente físico da Central de Relacionamento, destinado aos serviços contemplados neste Termo de Referência, deve ser isolado dos demais ambientes da **CONTRATADA**, disponibilizando ilhas de posições de atendimento e supervisão exclusivas à **CONTRATANTE**.
- 17.13 Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, em razão de ação ou omissão da **CONTRATADA** ou de quem em seu nome agir.
- 17.14 Responsabilizar-se pelo cumprimento, pelos empregados vinculados à execução deste contrato, das normas estabelecidas pela **CONTRATANTE** nos locais de prestação dos serviços, incluindo o afastamento, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após notificação, de qualquer colaborador cuja conduta esteja em desacordo com o Código de Conduta e Integridade da **CONTRATANTE**, com o contrato, com este termo de referência ou com a legislação aplicável.
- 17.15 Os empregados que estiverem vinculados à execução desse contrato devem ter conhecimento do Código de Conduta e Integridade da **CONTRATANTE**, formalmente evidenciado.
- 17.16 Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços prestados, objeto deste termo de referência, a menos que expressamente autorizado.
- 17.17 Ao final do contrato, repassar à **CONTRATANTE** todas as informações e dados referentes aos serviços executados.
- 17.18 Adotar as medidas corretivas necessárias sempre que for notificado pela **CONTRATANTE** sobre a conduta de qualquer colaborador cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios ou contrários aos interesses da **CONTRATANTE**.
- 17.19 Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital, termo de referência, seus anexos, contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- 17.20 Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade necessária, responsabilizando-se pelo pessoal envolvido na prestação dos serviços, nos aspectos de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral de escalonamento, previsão e controle de ausências, gestão de intervalos, férias e licenças, dentre outros.
- 17.21 Gerenciar os serviços prestados, assegurando o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo processo de execução dos serviços que inclui a implementação dos procedimentos definidos pela **CONTRATANTE**, o gerenciamento dos recursos tecnológicos, o controle do fluxo de ligações no teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento multicanais. Além disso, é necessário gerenciar o fluxo de informações na CRC e a qualidade do atendimento, elaborando, analisando e apresentando relatórios e gráficos de gestão e qualidade dos serviços prestados, mensalmente apurados e disponibilizados à **CONTRATANTE**.
- 17.22 Disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas neste termo de referência.

- 17.23 Coordenar a execução dos serviços, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento.
- 17.24 Fornecer, manter e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para a **CONTRATANTE**, todos os equipamentos, infraestrutura física, mobiliário e materiais de apoio previstos neste termo de referência. Esse processo deve ser realizado por equipes técnicas especializadas de suporte durante a vigência do contrato, garantindo a continuidade da prestação dos serviços e dentro das exigências e padrões definidos pela **CONTRATANTE**.
- 17.25 Disponibilizar aos gestores e fiscais da **CONTRATANTE**, solução remota via Web para consulta online da operação e plataforma de atendimento aos clientes, além de fornecer acesso aos relatórios de acompanhamento dos indicadores de controle, diariamente atualizados.
- 17.26 Acionar o broker para o envio de mensagens nas aplicações previstas neste termo de referência que exigem esse serviço.
- 17.27 Disponibilizar as gravações das ligações e telas dos atendimentos realizados pelos operadores, quando solicitado pela **CONTRATANTE**, no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando for especificado prazo diverso em razão de urgência para atendimento a órgãos de controle, que deve ser atendido prontamente pela **CONTRATADA**.
- 17.28 Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a descrição completa do seu ambiente tecnológico e predial que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços ora licitados, fornecendo manuais e catálogos oficiais do fabricante da Plataforma de Comunicação Multisserviços IP, indicando a tipologia sugerida para a Central de Relacionamento, descrevendo sua arquitetura técnica, relacionando as especificações do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), CTI (Computer Telephone Integration), URA (Unidade de Resposta Audível), Chat, Chatbot e Voicebot, sistema de gerenciamento de chamadas, gravador de voz e tela, sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução Omnichannel, sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, sistema de teleatendimento ativo, facilidade de SMS (Service Message Service), facilidade de callback, solução analítica de dados (BI), aparelhos telefônicos, softphone e headsets, sistema automatizado de pesquisa da **CONTRATADA**, base de conhecimento informatizada da **CONTRATADA**, sistema de apoio ao serviço de atendimento da **CONTRATADA**, solução de monitoramento de redes sociais e infraestrutura de hardware, demais softwares básicos e segurança e os itens relacionados a instalações prediais, área e localização, sistema de energia elétrica, geradores de energia com capacidade igual ou superior a 50 kVA e nobreaks, mobiliário, rede física e lógica, instalações hidráulicas e sanitárias, sistema de refrigeração, circuito fechado de televisão, projetos de layout, acústica e demais detalhes necessários, de modo a permitir que a **CONTRATANTE** tenha condição de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e prediais estabelecidos neste termo de referência.
- 17.29 Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a descrição completa quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, plano de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e plano de escalonamento.
- 17.30 Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, um plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente de atendimento da Central de Relacionamento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 entre a operadora de telefonia e a Central de Relacionamento como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.

- 17.31 Apresentar, no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, um plano preventivo operacional detalhado, contemplando as diretrizes para execução do atendimento. O plano deve incluir o planejamento da capacidade de atendimento escalonada, a gestão da aderência às pausas e intervalos, e as medidas necessárias para assegurar o funcionamento adequado da Central de Relacionamento em conformidade com o fluxo de tráfego de chamadas.
- 17.32 Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, um plano de execução do processo de calibragem a ser implementado, constituído das etapas de planejamento, controle e execução do processo para o ambiente de atendimento da Central de Relacionamento.
- 17.33 Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, programa para implantação de plano de continuidade de negócios e plano de gerenciamento de crises.
- 17.34 Executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo ao edital de licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN** no decorrer da execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
- 17.35 Todas as obrigações da **CONTRATADA** deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
- 17.36 Manter durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, todas as condições de habilitação e classificação exigidas no Edital.
- 17.37 Não contratar ex-empregado da **CESAN** que tenha sido demitido antes do decurso de prazo de 18 (dezoito meses), contados a partir da demissão, conforme previsto na Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017.
- 17.38 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado. Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.
- 17.39 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 17.40 A **CONTRATADA** deverá apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS ou assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, a **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE** exigida no subitem 17.39 acima, devidamente assinada.
- 17.41 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 17.42 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 17.43 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.

- 17.44 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 17.45 Responsabilizar-se pelos sinistros envolvendo seus veículos durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 17.46 Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas os serviços não aceitos pela Fiscalização.
- 17.47 Cumprir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.
- 17.48 Após a realização dos serviços os locais deverão ser entregues limpos e desimpedidos de todo entulho e materiais excedentes. Os custos relativos a esses serviços deverão estar inclusos nos preços unitários e totais dos serviços precedentes.
- 17.49 Apresentar cronograma físico-financeiro em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para ser submetido à análise e aprovação da Fiscalização da **CESAN**.
- 17.50 O responsável pela coordenação dos serviços deverá estar de posse de telefone celular, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 17.51 Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de autos de infração à legislação de meio ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretroatável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de notificação para pronto pagamento no valor correspondente.
- 17.52 Fornecer, em caso de aditamento do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, reforço da garantia contratual.
- 17.53 Deverá apresentar no ato da entrega do segundo faturamento e assim sucessivamente até o último, comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relativos ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação do pagamento vinculada à apresentação dos citados documentos, devidamente autenticados, cabendo a Fiscalização do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** e a Gerência Financeira e Contábil da **CESAN** conferir estes documentos.
- 17.54 A documentação acima referida deverá vir acompanhada de Relatório de Comprovação de Adimplência de Encargos – **RECAE** e de declaração da **CONTRATADA** (conforme modelo constante no **ANEXO VIII** do Edital) sob as penas da lei, de que adimpliu todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais no período.
- 17.55 Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos **SERVIÇOS**, a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
- 17.56 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a **CESAN** for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, que violem direitos de terceiros.

- 17.57 Até o fim do período de mobilização, após emissão da OIS, a **CONTRATADA** deverá entregar ao fiscal do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, por meio eletrônico (arquivos com tamanho máximo de 3,0 MB, no formato PDF, com resolução máxima de 300 dpi, formatação A4 e nomeados de acordo com o tipo do documento), as seguintes informações e documentos inerentes à mão-de-obra alocada no objeto da licitação:
- Relação nominal de todos os empregados alocados na obra/serviço, cópia da CTPS ou contrato de trabalho (contendo, no mínimo, a folha de qualificação civil, a folha onde se encontra a assinatura e a fotografia do empregado e a folha onde se encontra registrado o contrato de trabalho e suas eventuais alterações com a indicação precisa da função ocupada).
 - Documentação referente às regras básicas de segurança e medicina do trabalho (PPRA; LTCAT; PCMSO; PCMAT; Relação dos EPI's por cargo ou função; ASO's; treinamentos, ficha de entrega de EPI's; ordem de serviço de segurança e medicina; plano de segurança do trabalho; relação nominal de todos os empregados e suas respectivas funções; relação nominal dos cipeiros, titulares e suplentes ou aqueles designados; relação nominal, cargo e currículo dos profissionais pertencentes ao SESMT ou designado, etc.). Durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** devem ser fornecidas as atualizações destes documentos, conforme previsto nas legislações específicas.
 - Apresentar, em caso de rescisão contratual do empregado, na medição seguinte à demissão, os PPP's (perfis profissiográficos previdenciários) e ao final da obra ou serviço, os PPP's de todos os empregados.
- 17.58 Fornecer mensalmente, em meio eletrônico (arquivos com tamanho máximo de 3,0 MB, no formato PDF, com resolução máxima de 300 dpi, formatação A4 e nomeados de acordo com o tipo do documento), os seguintes documentos:
- Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela **CESAN** - GFIP/RE, do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços.
 - Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP.
 - Registro do cartão ponto e os demonstrativos de pagamento de remuneração (salários, férias, abonos, 13º, cláusulas convencionais etc.), vale transporte e vale refeição de todos os empregados alocados.
- 17.59 Comprometer-se a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas em vigor no País, cumprir as normas regulamentares e administrativas aplicáveis à segurança, higiene e medicina do trabalho.
- 17.60 Suprir seus empregados com uniformes condizentes com a atividade a ser desempenhada, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem custo para o empregado, bem como todos os materiais e adquirir equipamentos de proteção individual e coletivo adequado ao risco de cada atividade, orientando, treinando sobre o uso adequado, guarda e conservação, substituindo imediatamente, quando danificado ou extraviado e exigir seu uso.
- 18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 18.1 As seguintes sanções poderão ser aplicadas aos **LICITANTES** que participarem do certame ou aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a **CESAN** pelo infrator:

18.1.1 Advertência, quando ocorrer:

- a) Descumprimento das obrigações editalícias ou contratuais que não acarretem prejuízos para a **CESAN**;
- b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos aos serviços, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.

18.1.2 Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso na execução dos serviços, calculados sobre o valor correspondente à parte inadimplente;
- b) 10% (dez por cento) a incidir sobre a parcela inadimplente do serviço, em caso de atraso superior em 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial de execução, sem prejuízo da aplicação do subitem anterior;
- c) 5% (cinco por cento) do valor do objeto licitado:
 - c.1 Em decorrência da interposição de impugnações e/ou recursos meramente procrastinatórios;
 - c.2 Em caso de recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, aceitar ou retirar o instrumento equivalente nos prazos previstos no Edital;
 - c.3 Pela não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado do **LICITANTE**;
 - c.4 No caso de atraso na entrega da garantia contratual.
- d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa parcial na execução do objeto, ou rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, calculado sobre a parte inadimplente;
- e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, pela inexecução total do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

18.1.2.1 As sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e” do subitem 18.1.2, serão início de indenização caso haja prejuízos maiores pelo descumprimento contratual, conforme artigo 416 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).

18.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CESAN, por prazo não superior a 2 (dois) anos, quando ocorrer:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Atraso na entrega dos documentos previstos no **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE** do **EDITAL**, sem as justificativas aceitas pelo **Pregoeiro**, ou na hipótese de apresentação destes em desacordo com as especificações previstas nos termos do Edital, que, para todos os efeitos, será considerada como não entregue;
- c) Retirada da proposta, sem justificativas aceitas pelo **Pregoeiro**;
- d) Recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, dentro dos prazos estabelecidos pela **CESAN**;
- e) Reincidência de execução insatisfatória do fornecimento contratado;
- f) Atraso injustificado na execução do fornecimento, contrariando o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- g) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

- h) Irregularidades que ensejem a frustração da licitação ou a rescisão contratual;
- i) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- j) Prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação ou prejudicar a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
- k) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para licitar e contratar com a **CESAN**;
- l) Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo a **CESAN**.

18.1.4 As sanções previstas nos subitens 18.1.1 e 18.1.3, poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.

- 18.2 A multa será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:
- a) Mediante quitação do valor da penalidade por parte da **CONTRATADA** em prazo a ser determinado pela autoridade competente;
 - b) Mediante desconto no valor da garantia depositada para este **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
 - c) Mediante desconto no valor das parcelas devidas à **CONTRATADA**;
 - d) Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.
- 18.3 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução, se dia de expediente normal na **CESAN**, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 18.4 Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:
- a) O atraso não superior a 5 (cinco) dias; e
 - b) A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.
- 18.5 A Multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o **art. o art. 192 do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.
- 18.6 Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverá ser rescindido, exceto se houver interesse justificado da **CESAN** em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.
- 18.7 A sanção pecuniária prevista na alínea “d” do subitem 18.1.2 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.
- 18.8 A **CONTRATADA** que subcontrate, total ou parcialmente, o objeto contratado, associe-se com outrem, ceda ou transfira, total ou parcialmente, o objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, bem assim realize a sua fusão, cisão ou incorporação, em todos os casos sem que ocorra a prévia e expressa autorização da **CESAN**, formalizada por termo aditivo ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sofrerá a rescisão contratual e a aplicação da penalidade de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 18.9 As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que sejam assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

- 18.10 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 18.11 Na aplicação do conceito “Insuficiente” por 3 (três) avaliações subseqüentes ou 4 (quatro) alternadas, deverá ser aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor do somatório das Notas Fiscais correspondente aos períodos que a CONTRATADA obteve conceito Insuficiente (vide **ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**) e que resultou na aplicação desta penalidade.
- 18.12 Em conformidade com o disposto no **art. 196, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**, estendem-se os efeitos da sanção de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a **CESAN** às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos celebrados ou licitações realizadas, enquadre-se em um dos incisos do referido artigo.
- 18.13 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, será objeto de imediata apuração, observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

19. SUPRESSÕES E ACRESCIMOS

- 19.1 A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, desde que dentro do escopo contratado, atualizado nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.
- 19.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 19.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 19.3 Na hipótese de supressão de obras, serviços ou bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local da execução, estes devem ser ressarcidos pela **CESAN** pelos custos de aquisição regularmente comprovados.
- 19.4 O ressarcimento será devido somente para os materiais que tenham sido adquiridos com autorização expressa da fiscalização da **CESAN** e estejam em quantitativos compatíveis com a fase de execução objeto de alteração.

ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE

O **LICITANTE** melhor classificado para o(s) lote(s), após convocado formalmente pelo pregoeiro no portal “**licitações-e**”, deverá apresentar a seguinte documentação:

1 PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE PREÇOS, CONFORME ANEXO IV DO EDITAL

2 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais sendo que, no caso de sociedades por ações, deverá se fazer acompanhar da ata de eleição de seus administradores;
- b) 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 exigir.

3 REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição no CNPJ ou CPF;
- b) Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- c) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS-CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal na sede do **LICITANTE**.

4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) As exigências de qualificação técnica são as indicadas no **subitem 12.1 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

5 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) As exigências de qualificação econômico-financeiras são as indicadas no **subitem 12.2 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

6 DECLARAÇÕES

- **DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E CONTRATAR COM A CESAN;**
- **DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879/2017;**
- **DECLARAÇÃO EM CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO INCISO XXXII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.**
- **DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA;**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**

- **DECLARAÇÃO COM PARTE RELACIONADA;**
- **DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO ELETRÔNICO;**
- **DECLARAÇÃO DE PRORROGAÇÃO E REVALIDAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS (OPCIONAL)**
- **DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS, MATERIAIS E MÃO DE OBRA**

OBSERVAÇÕES:

1. A **CESAN** poderá solicitar outros documentos, para melhor esclarecer e/ou comprovar as informações fornecidas pelo **LICITANTE**.
2. Caso o órgão emitente da documentação de regularidade relativa à habilitação esteja em greve, desde que comprovada pelo **LICITANTE**, será permitida a participação no certame sem a referida documentação, condicionando, no entanto, a contratação em definitivo à apresentação de documento probante da regularidade quando do retorno às atividades normais do órgão expedidor.
3. Para efeito de apresentação dos documentos e certidões acima mencionados, não serão aceitos quaisquer protocolos.

ANEXO III – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

CONTRATO Nº
REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2025

**CONTRATO DE EXECUÇÃO DE
SERVIÇOS, SOB O REGIME
....., QUE ENTRE SI
FAZEM A COMPANHIA ESPÍRITO
SANTENSE DE SANEAMENTO -
CESAN E A
EMPRESA.....**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na **Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Ed. BEMGE, Centro, Vitória, ES**, inscrita no **C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47**, doravante designada **CESAN**, neste ato representada pelo e pelo, respectivamente, o(a)s Sr(a)s e, e a empresa, sediada inscrita no **CNPJ sob o nº**, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr(a) (qualificação), firmam o presente **CONTRATO**, instruído no **processo administrativo nº 2025-7HZS2**, cujo resultado foi aprovado e homologado pela(indicar a autoridade competente)....., sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**, do **Código de Conduta e Integridade da CESAN** e da **Política de Transações com Partes Relacionadas**, disponíveis no site www.cesan.com.br, da Lei Federal nº 8.078/1990, da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, da Lei Federal nº 12.846/2013, do Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013, da Lei Complementar Estadual de nº 879/2017, da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais e as seguintes cláusulas:

1 CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO** a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**
- 1.2 Na execução dos serviços a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.**
- 1.3 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais passam a integrá-lo como se nele transcritos:
 - a) **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2025 e seus anexos;**
 - b) **PROPOSTA COMERCIAL da CONTRATADA, datada de e seus anexos.**

2 CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação estão especificados no **item 4** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇOS E REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1 O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$ _____** (_____).
- 3.2 A **CESAN** pagará, pelos **SERVIÇOS** contratados e executados, o preço integrante da proposta aprovada, ressalvada a incidência de reajustamento e a ocorrência de imprevistos, conforme RLC e Lei 13.303/2016, observadas as disposições contidas no **item 13** do **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.
- 3.3 Os preços propostos incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS**, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos no Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial**.
- 3.4 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à resolução do **CONTRATO**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 3.5 O(s) **SERVIÇO(S)** objeto deste **CONTRATO** será(ão) executado(s) de forma indireta, pelo **REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**.

4 CLÁUSULA QUARTA – PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

- 4.1 O prazo contratual e local de prestação do(s) serviço(s) serão os informados no **item 5** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

5 CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS

- 5.1 **A CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do **CONTRATO**, até o início da data de eficácia estabelecida no item 5 do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**, no valor de **R\$ (.....)**, na modalidade de
- 5.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO** readequada ao preço e prazo contratual atualizado.
- 5.3 Na hipótese da caução de garantia ser prestada mediante **Carta Fiança Bancária**, esta deverá ser apresentada com firma reconhecida e conter a expressa renúncia aos benefícios referidos nos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei 10.406/2002 - CÓDIGO CIVIL.
- 5.4 A **garantia contratual** deve ser cumprida na forma apresentada no **item 11** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

5.5 Não serão exigidos seguros, exceto os obrigatórios previstos em lei, ACT, CCT, etc..

6 CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, apresentado pela **CONTRATADA** e aprovado pela **CESAN**, constitui-se parte integrante deste instrumento.

6.2 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** deverá ser ajustado ao efetivo início dos **SERVIÇOS**.

6.3 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, além de expressar a programação das atividades e o correspondente desembolso mensal do presente instrumento.

6.4 A **CONTRATADA** deverá manter as entregas de cada etapa, estabelecidas no **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, sujeitando-se a penalidades a título de multa, incidente no percentual não realizado de cada etapa, conforme previsto na **CLÁUSULA 18 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** do **ANEXO I** do edital.

6.5 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** deverá representar todas as **ATIVIDADES** da planilha orçamentária, com grau de detalhamento compatível com o planejamento de execução da **CONTRATADA**.

6.6 Além das obrigações descritas na **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** deste **CONTRATO**, compete à **CONTRATADA** cumprir fielmente os prazos de término de cada etapa, de acordo com o seu **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**.

6.7 A **CESAN** poderá, respeitadas outras condições contratuais, tendo presente o seu fluxo/disponibilidade de caixa, acelerar ou desacelerar o cumprimento **DO CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** dos serviços.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) E FORMA DE PAGAMENTO

7.1 Conforme **item 9** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

8 CLÁUSULA OITAVA – FÓRMULA DE REAJUSTE E RECOMPOSIÇÃO DO CONTRATO

8.1 A fórmula de reajustamento aplicada está informada no **item 10** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

8.2 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a **CESAN** pagará à **CONTRATADA** a importância calculada pelo índice anual vigente, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

8.4 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

9 CLÁUSULA NONA – DIREÇÃO TÉCNICA E PESSOAL DA CONTRATADA

- 9.1 A direção técnica e administrativa dos **SERVIÇOS**, objeto deste **CONTRATO**, cabe à **CONTRATADA**, a qual responderá, na forma da lei, por qualquer imperfeição porventura constatada na sua execução.
- 9.2 A omissão ainda que eventual da fiscalização, no desempenho de suas atribuições, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela perfeita execução dos serviços contratados.
- 9.3 A **CONTRATADA** será representada pelo “responsável técnico” indicado na proposta, o qual dirigirá os trabalhos e a representará legalmente, com amplos poderes para decidir, em seu nome, nos assuntos relativos aos **SERVIÇOS** contratados.
- 9.3.1 No caso de eventual e comprovada necessidade de substituição de membro(s) da equipe técnica, indicada para execução dos **SERVIÇOS**, em se tratando de responsável(is) técnico(s), o(s) nome(s) e os dados demonstrativos da respectiva capacitação técnica de seu(s) substituto(s) deverão ser, tempestivamente, submetidos à análise e aprovação do gestor do **CONTRATO** da **CESAN**.
- 9.3.2 A capacitação técnica do substituto será analisada e pontuada de acordo com os critérios estabelecidos no Edital da licitação que originou este **CONTRATO**, e deverá ser, no mínimo, igual à do substituído.

10 CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

- 10.1 Obrigações elencadas no **item 16** do **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 Obrigações elencadas no **item 17** do **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.

12 CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA – FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 12.1 A **fiscalização** dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo do **POLO DE SUPORTE AO ATENDIMENTO (A-PSA)** da **CESAN**.
- 12.2 As demais cláusulas referentes a fiscalização se encontram no **item 15** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 13.1 As **sanções administrativas** se encontram disciplinadas no **item 18** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do **edital**.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESOLUÇÃO DO CONTRATO

- 14.1 A inexecução, total ou parcial, deste **CONTRATO** dará ensejo a sua resolução e acarretará as consequências previstas na Lei 13.303/2016 e no **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.

- 14.2 Sem prejuízo de outras sanções constituem motivos para resolução deste **CONTRATO**, pela **CESAN**:
- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;
 - b) O não cumprimento de prazos;
 - c) O não cumprimento das condições técnicas constantes das especificações e dos projetos;
 - d) O cumprimento irregular das especificações, projetos ou prazos, o atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS** ou do fornecimento, a paralisação, a paralisação do fornecimento ou dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
 - e) A lentidão na execução dos **SERVIÇOS**, que leve a **CESAN** a presumir sua não conclusão no prazo contratual;
 - f) O atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS**;
 - g) A paralisação dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
 - h) A subcontratação total dos **SERVIÇOS** e cessão ou transferência total ou parcial deste **CONTRATO**;
 - i) A subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, sem a prévia e expressa autorização da **CESAN**;
 - j) A associação do contratado com outrem, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitida neste **CONTRATO** ou no Edital que originou o mesmo;
 - k) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
 - l) A dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
 - m) A alteração societária que modifique a finalidade ou a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CESAN**, inviabilize ou prejudique a execução deste **CONTRATO**;
 - n) O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos, que caracterizem a insolvência da **CONTRATADA**;
 - o) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
 - p) O descumprimento das determinações emanadas da fiscalização, assim como as de seus superiores;
 - q) O cometimento reiterado de faltas na execução dos **SERVIÇOS**;
 - r) Quebra de sigilo sobre as informações e documentos recebidos da **CESAN** para a execução dos serviços contratados, bem como sobre os desenvolvidos pela **CONTRATADA**, por força do **CONTRATO**;
 - s) Razões de interesse público;
 - t) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**;
 - u) Quando a **CONTRATADA** não apresentar a **apólice de Seguro**, conforme e quando estabelecido no **item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I do EDITAL**;
 - v) O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
 - w) A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da **CESAN**, direta ou indiretamente;
 - x) O não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada.

- 14.3 A resolução do **CONTRATO**, efetivada pela **CESAN**, com base no ajuste constante nas alíneas de “a” a “q” do **subitem 14.2**, acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** e na lei:
- a) Assunção imediata, pela **CESAN**, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, no estado e no local em que se encontram, por ato próprio seu;
 - b) Ocupação e utilização, pela **CESAN**, do local, instalações, equipamentos, materiais e pessoal empregado na execução dos serviços, indispensáveis à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente à **CONTRATADA**, mediante avaliação prévia da **CESAN**;
 - c) Execução, imediata, da garantia contratual constituída para se ressarcir de danos, inclusive multas aplicadas;
 - d) Retenção dos créditos decorrentes deste **CONTRATO**, até o limite dos prejuízos causados pela **CONTRATADA**.
- 14.4 A resolução do **CONTRATO** por qualquer das partes não impedirá que a **CESAN** dê continuidade à execução dos **SERVIÇOS**, mediante contratação de terceiros.
- 14.5 A resolução fundamentada por razões de interesse público ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à **CONTRATADA** o direito a liberação da garantia contratual e ao recebimento do(s) valor (es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos.
- 14.6 Ocorrendo a rescisão do Contrato, a **CESAN** constituirá "Comissão" para arrolamento da situação dos serviços, no momento da sua paralisação e concederá prazo corrido de 48 (quarenta e oito) horas, para que a **CONTRATADA** indique seu representante.
- 14.6.1 Vencido o prazo e não indicando a **CONTRATADA** o seu representante ou não comparecendo o indicado para execução dos trabalhos, a "Comissão" fará o respectivo arrolamento.
 - 14.6.2 Em quaisquer das hipóteses as partes declaram aceitar incondicionalmente o relatório de arrolamento feito.
- 14.7 Caso não convenha a **CESAN** exercer o direito de rescindir o Contrato, quando a ação ou omissão da **CONTRATADA** justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, suspendendo o pagamento de faturas pendentes e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a **CONTRATADA** cumpra integralmente a condição contratual infringida.
- 14.7.1 Na hipótese de ocorrer acréscimos nos preços dos **SERVIÇOS**, em consequência da adoção das medidas mencionadas neste item, correrão os mesmos por conta da **CONTRATADA** e o respectivo valor poderá ser descontado dos seus créditos ou da garantia constituída.
- 15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ADITIVOS E RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO.**
- 15.1 A celebração de termos aditivos a este **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será permitida nas hipóteses e condições previstas no **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**.
- 15.2 Da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro
- I. Sempre que atendidas as condições do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.

15.3 Os casos omissos serão objeto de análise acurada e criteriosa, lastreada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo para apurar o caso concreto.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

16.1 Após a conclusão dos **SERVIÇOS**, quando for o caso, a **CONTRATADA**, mediante requerimento à **CESAN**, poderá solicitar o recebimento dos mesmos.

16.2 A **CONTRATADA** fica obrigada a refazer, reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas pela fiscalização.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – SUPRESSÕES OU ACRESCIMOS

17.1 As **supressões e acréscimos** encontram-se disciplinados no **item 19 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I do edital**.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PROTEÇÃO DE DADOS

18.1 A **CONTRATADA** se compromete a realizar o Tratamento de Dados Pessoais obedecendo a todas as normas vigentes aplicáveis à privacidade e proteção de dados pessoais, especialmente a Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor, Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014 e Decreto n. 8.771/2016), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal 13.709/2018) e demais normas setoriais aplicáveis, ficando estabelecido que as expressões “Tratamento”, “Controlador(a)”, “Operador(a)”, “Titulares” e “Dados Pessoais” devem ser interpretadas seguindo a definição estabelecida pela LGPD.

18.2 As Atividades de Tratamento de dados realizadas pela **CONTRATADA** em conexão com o **CONTRATO** são as definidas neste instrumento, conforme instruções da **CESAN**, sendo certo que quaisquer mudanças nas Atividades de Tratamento deverão ser acordadas e documentadas por escrito.

18.3 A **CONTRATADA** assumirá as responsabilidades de Controladora independentemente do Tratamento realizado sempre que deixar de obedecer às instruções da **CESAN** com relação às Atividades de Tratamento.

18.4 Este **CONTRATO** não atribui à **CONTRATADA** qualquer direito de propriedade, titularidade ou controle sobre os Dados Pessoais eventualmente transmitidos durante a execução do(s) contrato(s) firmados com a **CESAN**.

18.5 A **CONTRATADA** se compromete a:

- a) Seguir estritamente as instruções relativas às Atividades de Tratamento dos Dados Pessoais, se abstendo de utilizar os Dados Pessoais para quaisquer finalidades alheias sem expressa autorização por escrito da **CESAN**.
- b) Demandar por esclarecimentos e instruções adicionais se necessário para seguir as Atividades de Tratamento ou para garantir o cumprimento da legislação
- c) Tomar as medidas necessárias para impedir quaisquer acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de operação inadequada ou ilícita de Dados Pessoais.

- d) Manter uma política de avaliação de riscos das operações de Tratamento de Dados Pessoais por meio de medidas e procedimentos internos que incluem, quando necessário, a produção de relatórios de impacto à proteção de dados dentre outras medidas de governança.
 - e) Se abster de realizar cópias ou, de qualquer forma, reproduzir os Dados Pessoais, a menos que seja instruída ou autorizada pela **CESAN**, se obrigando a não utilizar os Dados Pessoais para suas próprias atividades.
 - f) Aplicar todas as medidas apropriadas para proteger os Dados Pessoais, incluindo as medidas de segurança da informação conforme o melhor estado da técnica, realizando testes regulares e documentados de avaliação da eficácia das suas medidas, incluindo controles de acesso, divulgação, entrada, trabalho e disponibilidade, bem como a segregação de funções.
 - g) Tomar as medidas necessárias para evitar que os Dados Pessoais sejam acessados sem a devida autorização por quaisquer terceiros, incluindo os seus colaboradores, além dos limites das Atividades de Tratamento.
 - h) Firmar acordos de confidencialidade com seus colaboradores que tiverem acesso aos Dados Pessoais e fornecer à **CESAN** cópias de tais acordos, mediante solicitação, a qualquer tempo.
 - i) Fornecer à **CESAN** todas as informações necessárias para comprovar a sua conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula.
 - j) Informar à **CESAN** dentro de 2 (dois) dias úteis quaisquer requisições ou solicitações realizadas por Titulares diretamente à **CONTRATADA**.
 - k) Auxiliar a **CESAN** no cumprimento dos direitos dos Titulares de Dados Pessoais, bem como no atendimento de eventuais outras solicitações de terceiros, inclusive com o subsídio de informações e documentos que forem necessários.
 - l) Devolver ou excluir quaisquer Dados Pessoais em sua posse em caso de determinação da **CESAN** ou fim do **CONTRATO**. Tal disposição deve se aplicar a todos e quaisquer trabalhos criados, cópias de segurança, registros de operações, outros Dados Pessoais incidentais ou materiais de teste. Após a devolução ou exclusão, a **CONTRATADA** fornecerá à **CESAN** uma declaração de exclusão/devolução para os registros da **CESAN**. Se a devolução ou exclusão não for viável, a **CONTRATADA** permanecerá vinculada aos termos desta cláusula após o fim do **CONTRATO** até que tais Dados Pessoais sejam devolvidos, anonimizados ou excluídos.
- 18.6 Em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas da ciência do fato, a **CONTRATADA** informará à **CESAN** se for investigada, intimada, auditada, inspecionada por autoridade governamental ou receber pedido de divulgação de Dados Pessoais relacionados ao **CONTRATO** por uma autoridade competente, exceto quando a **CONTRATADA** for proibida por lei de fazer tal divulgação.
- 18.7 No que diz respeito à transferência internacional de dados pessoais, a **CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** declaração, conforme **MODELO DE DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS**, constantes no **ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS do Edital**, para que, se for o caso, sejam estabelecidas cláusulas-padrão de transferência usando **MODELO DE CLÁUSULAS PADRÃO ANPD PARA TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS**, constantes no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS do Edital**.
- 18.8 A **CONTRATADA** poderá indicar e contratar Suboperadores para o Tratamento de Dados Pessoais no âmbito do cumprimento das suas obrigações contratuais após a autorização prévia e expressa da **CESAN**, sendo garantido à **CESAN** o direito de recusar ou revogar o seu consentimento, a seu exclusivo critério. Nestes casos, a **CONTRATADA** deverá garantir que o Suboperador esteja contratualmente vinculado a todas as obrigações previstas nestas

Condições de Tratamento e nas normas de proteção de dados. Em qualquer hipótese de Tratamento realizado por um Suboperador, a **CONTRATADA** permanecerá responsável por quaisquer atos ou omissões daquele, relativas ao Tratamento de Dados Pessoais no âmbito do cumprimento das obrigações contratuais da **CONTRATADA**.

- 18.9 A **CONTRATADA** informará à **CESAN** qualquer suspeita ou detecção da ocorrência de um Incidente com os Dados Pessoais no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas contados da ciência do fato. O conteúdo da comunicação incluirá, no mínimo, as seguintes informações:
- a) Data e hora do incidente;
 - b) Data e hora da ciência do incidente;
 - c) Relação dos tipos de dados afetados;
 - d) Dados atualizados de contato do responsável técnico ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido;
 - e) Descrição técnica das possíveis consequências; e
 - f) Indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para mitigar ou reparar os danos e evitar novos incidentes.
- 18.10 Caso a **CONTRATADA** não disponha de todas as informações descritas na cláusula anterior, deverá enviar à **CESAN** as informações de forma gradual, de maneira a garantir a maior celeridade possível na comunicação à **CESAN**, justificando a impossibilidade de fornecer as informações de maneira integral.
- 18.11 Havendo descumprimento das medidas de proteção de dados estabelecidas neste **CONTRATO**, a **CESAN** poderá resolvê-lo após notificar a **CONTRATADA** e dar prazo para adequação, sem prejuízo às indenizações cabíveis.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1 A **CONTRATADA** se sujeita integralmente aos termos do presente **CONTRATO**.
- 19.2 Os casos omissos neste **CONTRATO** serão resolvidos pelas Leis 13.303/2016, o **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03** e demais legislações pertinentes.
- 19.3 A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando ocorrer alteração do endereço comercial, telefones, e-mail, com vistas a possibilitar eventual recebimento de correspondências, comunicados, notificações dentre outros.
- 19.3.1 O descumprimento deste item por parte da **CONTRATADA** implicará na presunção da efetividade da comunicação e consequente aceitação, sem qualquer objeção, das determinações emanadas pela **CESAN**, relacionadas com a execução do objeto contratual.
- 19.4 Os documentos discriminados neste **CONTRATO** e os que vierem a ser emitidos pelas partes, em razão deste, o integrarão para todos os fins de direito, independente de transcrição e lhe são anexos.
- 19.5 Compete a **CESAN** dirimir divergência, de qualquer natureza, havida entre os documentos integrantes deste Instrumento.
- 19.6 As partes considerarão completamente cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **CESAN**.

19.7 Se qualquer das partes relevar alguma eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas, para o cometimento de outras.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA CONFORME DECRETO ESTADUAL 4251-R/2018 E LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879 DE 26/12/2017.

20.1 Na execução das obras e serviços, a **CONTRATADA** estará sujeita ao disposto no Decreto Estadual 4251-R/2018 que regulamenta a Lei Complementar Estadual de nº 879/2017, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências”.

21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– FORO

21.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro, para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam digitalmente o presente instrumento com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-BRASIL (art. 10, parágrafo 1º da MP 2200-2/2001).

Vitória, ES, considera-se assinado o presente instrumento na data da última assinatura digital lançada pelas partes.

REPRESENTANTE LEGAL CESAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXXX	REPRESENTANTE LEGAL CESAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXXX
--	--

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXXX
--



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO IV - PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE PREÇOS

LOCAL, DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

Apresentamos a V.Sas. nossa proposta para execução dos serviços objeto da licitação acima referenciada, pelo valor de R\$ _____ (_____), para execução em _____ (_____) dias consecutivos, conforme **PLANILHA DE PREÇOS** anexa.

Declaramos que em nossa proposta estão incluídas todas as despesas, inclusive aquelas relativas a taxas, tributos, encargos sociais, ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais, que possam influir direta ou indiretamente no custo de execução dos serviços, e, ainda, as despesas relativas à mobilização e desmobilização de pessoal (quando cabíveis), máquinas e equipamentos, sem que nos caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação a **CESAN**.

Na execução dos serviços, observaremos rigorosamente as especificações das normas técnicas brasileiras ou qualquer outra norma que garanta a qualidade igual ou superior, bem como as recomendações e instruções da fiscalização da **CESAN**, assumindo, desde já, a integral responsabilidade pela perfeita realização dos trabalhos, de conformidade com as especificações.

Informamos que o prazo de validade de nossa **PROPOSTA DE PREÇO** é de ____ (____) dias **corridos**, a contar da data de sua apresentação (no mínimo 90 dias).

Caso nos seja adjudicado o objeto da presente licitação, nos comprometemos a assinar o instrumento contratual no prazo determinado no documento de convocação, indicando para esse fim o Sr. _____, Carteira de Identidade nº. _____ expedida em ____/____/____, Órgão Expedidor _____, e CPF nº _____, como representante desta Empresa, Telefone: (____) e E-mail: _____. Informamos também que a modalidade de garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do **CONTRATO** será (carta de fiança bancária, seguro-garantia ou caução em dinheiro).

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



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

PLANILHA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2025

DATA DA PROPOSTA:/...../..... VAL. PROPOSTA: 90 DIAS	CONDIÇÕES PAGAMENTO : 30 DIAS TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO	REAJUSTÁVEL : NÃO FRETE : CIF ALÍQUOTA IPI : 0,00
---	--	---

CNPJ PROPONENTE:	RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE:	DADOS BANCÁRIOS DA PROPONENTE: (BANCO/AGÊNCIA/CONTA CORRENTE)	LOTE 01
------------------	-----------------------------	--	----------------

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	UN.	QTD.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
001	8379000025	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO.	UN	2.056.622		
002	8379000026	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO.	HRS	30.849		
003	8379000027	ATENDIMENTO VIA SMS.	UN	15.000.000		
004	8378000303	ATENDIMENTO MULTICANAIS: AGÊNCIA VIRTUAL, APLICATIVO, CONTA PAGA, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS E RECLAME AQUI.	UN	291.683		
005	8370100002	ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS (BOT) - SESSÕES DE CONVERSAS RECEPTIVAS.	UN	6.000.000		
006	8370100003	ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS (BOT) - SESSÕES DE CONVERSAS ATIVAS.	UN	75.000		
007	8370100004	WHATSAPP BUSINESS API – PLATAFORMA – BROKER – CANAL WA BUSINESS.	UN	30		
008	8028000035	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	HRS	500		
VALOR TOTAL						

NOTAS:

1. **A quantidade informada no sistema do Banco do Brasil, em “DETALHES DO LOTE”, igual a (um), significa que a licitante deverá lançar o valor total de seu lance para cada lote constante deste ANEXO.**
2. **Os preços unitários e totais do(s) serviço(s) ofertado(s) deverá(ão) ser cotado(s) em reais com apenas 02 (duas) casas decimais. Havendo cotação de preços unitários e totais com mais de duas casas decimais, a CESAN procederá ao truncamento do(s) mesmo(s), mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.**

_____, _____ de _____ de _____

Identificação e Assinatura do representante legal da empresa

ANEXO V - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Se o contrato for assinado próximo ao término ou após o encerramento do atual contrato da **CONTRATANTE**, o serviço de teleatendimento receptivo previsto neste termo de referência deve ser executado imediatamente após assinatura do contrato, exceto os demais atendimentos que seguirá conforme cronograma abaixo. Além disso, o valor correspondente a este serviço será contabilizado no primeiro faturamento da **CONTRATADA**.

No entanto, caso o contrato seja assinado previamente ao fim das atividades do contrato acima mencionado, deve ser cumprido o seguinte cronograma:

ATIVIDADE	PRAZO
Assinatura do contrato.	Dia 0 (zero)
Emissão da ordem de serviço.	1º dia
Início do processo de recrutamento e seleção.	2º ao 15º dia
Treinamento; Cronograma de atividades para a implantação da Central de Relacionamento da CONTRATANTE , incluindo customização da versão inicial da implantação da plataforma. Fase de testes do sistema em conjunto com a CONTRATANTE , incluindo o mapeamento de processo e o desenho do escopo envolvendo a jornada do cliente no sistema.	16º ao 30º dia
Disponibilização e instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica e recursos humanos da Central de Relacionamento, além da customização da plataforma, integrando ao ambiente da CONTRATANTE ; Disponibilização dos troncos de linha E1, serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG), ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Central; Fase de testes do sistema, em conjunto com a CONTRATANTE , incluindo o mapeamento dos processos e o desenho das jornadas do cliente dentro do sistema <i>Omnichannel</i> .	20º ao 40º dia
Fase de testes do sistema no ambiente de homologação.	41º ao 44º dia
Início da operação no ambiente de produção.	45º dia

A etapa de implantação compreende a disponibilização e instalação de toda a infraestrutura física, tecnológica e recursos humanos da Central de Relacionamento da **CONTRATADA** em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato, disponibilização dos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Central.

O Plano de Trabalho de Implantação deve apresentar de forma clara e detalhada o cronograma de atividades para a implantação da Central de Relacionamento da **CONTRATANTE**, abrangendo os seguintes pontos:

- a) Indicação do imóvel e aprovação: identificação e descrição do imóvel proposto para instalação da Central de Relacionamento; o local indicado deverá estar sujeito à aprovação da **CONTRATANTE**, conforme avaliação prévia;
- b) Cronograma de atividades para implantação: definição do cronograma com etapas detalhadas para cada fase da implantação; toda a solução apresentada e operacionalizada deve estar em conformidade com as necessidades da **CONTRATANTE**, sendo qualquer ajuste previamente acordado na reunião inicial, entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**;
- c) Apresentação da força de trabalho: quantitativo de profissionais previstos, qualificação profissional e currículos de acordo com os perfis estabelecidos no Termo de Referência; comprovação de escolaridade reconhecida pelo MEC, conforme especificado no plano de ocupação de cargos;
- d) Cronograma e detalhes de treinamento: técnicas de atendimento ao cliente; conhecimento específico sobre os produtos e serviços da **CONTRATANTE**; uso das ferramentas e sistemas disponibilizados pela **CONTRATADA** para o atendimento;
- e) Descrição e arquitetura das soluções tecnológicas: especificação detalhada da arquitetura das soluções tecnológicas a serem utilizadas na Central de Relacionamento e em outros canais de atendimento; equipamentos tecnológicos e suas respectivas especificações; ferramentas integradas da plataforma de multicanais;
- f) Infraestrutura operacional: estruturação completa da infraestrutura operacional para todos os níveis de atendimento;
- g) Descrição da plataforma de comunicação de voz: especificação técnica da plataforma de voz; topologia da plataforma, distribuidor automático de chamadas (DAC), unidade de resposta audível (URA); sistema de gerenciamento de chamadas e de força de trabalho (*Workforce Management*), incluindo módulos de treinamento; sistema de gravação de voz e base de conhecimento; equipamentos de comunicação (telefones e *headsets*);
- h) *Link* de comunicação entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**: descrição do *link* de comunicação entre os ambientes computacionais da **CONTRATADA** e da **CONTRATANTE**; o *link* deve possuir capacidade suficiente para permitir a troca de dados em tempo real, sem comprometer a performance de atendimento;
- i) Fornecimento de equipamentos e materiais: todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e *softwares* necessários para a operação e execução dos serviços devem ser fornecidos pela **CONTRATADA**, sem custo para a **CONTRATANTE**; Todos os itens fornecidos devem ser compatíveis entre si, de forma a garantir a operação contínua e sem falhas;
- j) Registro do início de operação: o início efetivo das operações da Central de Relacionamento será registrado em ata específica, com a assinatura dos representantes da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**.

A fase de testes do sistema no ambiente de homologação deverá ser realizada em conjunto com a equipe previamente estabelecida pela **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** não poderá omitir qualquer falha ou intermitência do sistema nesta fase, sob pena das sanções legais e contratuais.

Quando os dias forem antecipados no cronograma apresentado, serão subtraídos da quantidade de dias que faltam para o início da operação.

ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- ANEXO_VI_DESCRIBÇÃO DOS SRVIÇOS
- ANEXO_VI_A_ANEXOS DA DESCRIBÇÃO DOS SRVIÇOS

OBSERVAÇÃO:

- OS DOCUMENTOS ACIMA SE ENCONTRAM DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD NO SISTEMA DO BANCO DO BRASIL E NO PORTAL CESAN.

ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES

Estes documentos encontram-se à disposição dos **LICITANTES** no site da **CESAN**:

- ⇒ **REGULAMENTO DE LICITAÇÕES DA CESAN – REVISÃO 03 –**
<https://compras.cesan.com.br/uploads/anexos/RLC%20-%20Regulamento%20de%20Licita%C3%A7%C3%B5es%20da%20CESAN%20-%20Rev%2003.pdf>
- ⇒ **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE –** https://www.cesan.com.br/wp-content/uploads/2023/12/DELI_5083_2023-APROVA-ATUALIZACAO-DO-CODIGO-DE-CONDUTA-E-INTEGRIDADE_completa.pdf
- ⇒ **POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS –** https://www.cesan.com.br/wp-content/uploads/2023/12/DELI_5082_2023-APROVAR-POLITICA-DE-TRANSACOES-COM-PARTES-RELACIONADAS_completa.pdf
- ⇒ **ADM.050.00.2023 – NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO DAS CONTRATADAS –** <https://compras.cesan.com.br/> – Normas e Prescrições – Vigentes
- ⇒ **INS.004.01.2016 – NORMA INTERNA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇO E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS –** <https://compras.cesan.com.br/> – Normas e Prescrições – Vigentes

ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS

- **MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E CONTRATAR COM A CESAN**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879/2017**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO EM CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**
- **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**
- **MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**
- **RELATÓRIO DE COMPROVAÇÃO DE ADIMPLÊNCIA DE ENCARGOS – RECAE**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE PARTE RELACIONADA**
- **MODELO DE SOLICITAÇÃO(ÕES) DE ESCLARECIMENTO(S)**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO ELETRÔNICO**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE PRORROGAÇÃO E REVALIDAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS (OPCIONAL)**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS, MATERIAIS E MÃO DE OBRA**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS**
- **MODELO DE CLÁUSULAS PADRÃO ANPD PARA TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS**

**MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E
CONTRATAR COM A CESAN**

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**

Para fins de participação nesta LICITAÇÃO a(o) (NOME COMPLETO DA EMPRESA LICITANTE), CNPJ nº, sediada(o) (ENDEREÇO COMPLETO), **DECLARA**, de que até a presente data, inexistem **fatos impeditivos** para a participação, habilitação e contratação, inclusive quanto ao disposto nos **Arts. 16 e 17, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 03**; estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Para o caso de empresas em recuperação judicial: declaro estar ciente de que no momento da assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverei apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido.

Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial: declaro estar ciente de que no momento da assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverei apresentar comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas”.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Local e data.

_____(assinatura)_____
REPRESENTANTE LEGAL
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa
CNPJ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº
879/2017

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA** estar ciente da **a Lei Complementar Estadual de nº 879/2017**, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências, para fins de absorção da mão-de-obra advinda do sistema prisional; **que irá disponibilizar em seu quadro de pessoal esta mão-de-obra** (quando for o caso) e se responsabilizará pela aplicabilidade da legislação e execução das obras e serviços objeto da licitação em referência.

Local e data.

_____(assinatura)_____
REPRESENTANTE LEGAL
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa
CNPJ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO EM CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO
ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, DECLARA que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, estando em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

Ressalva (opcional): emprega menor(es), a partir de 14 (quatorze anos), na condição de aprendiz(es).

Local e data.

_____(assinatura)_____
REPRESENTANTE LEGAL
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa
CNPJ

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**

_____ (*representante do LICITANTE*), portador da Cédula de Identidade RG nº _____ e do CPF nº _____, como representante devidamente constituído de _____ (*identificação do LICITANTE*), inscrita no CNPJ nº _____, doravante denominado (**LICITANTE**), para fins do disposto no Edital da presente Licitação, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta apresentada para participar da presente Licitação foi elaborada de maneira independente (pelo **LICITANTE**), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão **LICITANTE** antes da abertura oficial das propostas; e
- (f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Município de _____, em ____ de _____ de _____

(*assinatura do representante legal do LICITANTE*)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

Nº _____ VIGÊNCIA: ____/____/____ A ____/____/____
OBJETO: _____
CONDICÕES ORIGINAIS DE PAGAMENTO: _____
REPRESENTANTE LEGAL NO INSTRUMENTO: _____

DADOS DO TÍTULO A ALTERAR O PRAZO DE PAGAMENTO

Nº NOTA FISCAL: _____ EMISSÃO: ____/____/____ VALOR DE FACE: R\$ _____
DATA PROGRAMADA PGTO: ____/____/____ VALOR LÍQUIDO PAGTO: R\$ _____

ALTERAÇÃO A SER PROCEDIDA

NOVA DATA DE PAGTO: ____/____/____ Nº DE DIAS ANTECIPADOS: _____ (_____)
VALOR A SER PAGO: R\$ _____ (_____)
MEMÓRIA DE CÁLCULO: $D = N \times (i/30) \times N$
N = R\$ _____ i = _____ % n = _____ dias d = R\$ _____

Pelo presente Termo, por um lado a **CESAN**, representada por seu Gerente Financeiro e Contábil/ Divisão de Finanças da **CESAN** e por outro a **CONTRATADA** _____ representada pelo Sr. _____, na qualidade _____ de _____ tem entre si ajustada a ALTERAÇÃO DO PRAZO DE PAGAMENTO do título acima identificado, ficando acordado que para os demais títulos permanecem aa condições de pagamento pactuadas no Contrato original, atendendo o presente, quando necessário a formalidade legal de Termo Aditivo.

Com o recebimento do valor apurado, a **CONTRATADA** dá quitação geral e irrestrita ao título acima identificado.

Vitória, _____ de _____ de 20 ____.

Representante da CESAN

Representante Legal da CONTRATADA

**MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA
(Utilizar papel timbrado do banco)**

CARTA DE FIANÇA Nº _____

VALOR: R\$ _____

AFIANÇADA: Nome, Endereço, Qualificação, CGC.**BENEFICIÁRIA: COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN.**

Pelo presente instrumento, o Banco.....,C.N.P.Jnº....., com sede em....., e por seus representantes legais infra-assinados, se declara fiador e principal pagador, em caráter irrevogável e irretroatável, da firma.....(nome da afiançada), estabelecida à....., até o valor máximo de R\$(.....), devidamente atualizado com base no **Item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I** desse Edital – **PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025**, com a finalidade de garantir a fiel, completa, cabal e perfeita execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL nº.....**, a ser celebrado entre a empresa afiançada e a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN** (C.N.P.J Nº 28.151.363/0001-47) tendo por objeto o especificado no **item 1 do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.

A presente garantia, obedecido o limite acima especificado, abrange toda e qualquer quantia imputável à afiançada, inclusive o pagamento de multas, juros, honorários de advogado, cláusula penal, custas, despesas judiciais e outras penalidades cabíveis contra a afiançada.

Obriga-se o fiador, independentemente de interferência ou autorização da afiançada, a depositar no Banco do Estado do Espírito Santo – BANESTES, Agência Central, em nome da **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**, no prazo improrrogável de 03 (três) dias contados a partir do recebimento da comunicação escrita contendo menção às cláusulas contratuais descumpridas pela empresa afiançada, as importâncias que tiverem de ser pagas em decorrência do aludido descumprimento, até o limite máximo estabelecido na presente Carta de Fiança.

O fiador declara, outrossim, que renuncia expressamente aos benefícios dos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei nº 10406/2002 – CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO.

O prazo de validade da presente fiança é de (por extenso) dias, contado da data de sua emissão. (vide observação letra “d”).

O não cumprimento das obrigações assumidas na presente Carta de Fiança sujeitará o fiador à multa, meramente compensatória de 2% (dois por cento) do valor da presente, corrigido monetariamente, sem prejuízo das demais sanções legalmente previstas.

Os signatários deste instrumento declaram, sob as penas da lei que:

- I - Estão estatutariamente autorizados a assinar e com poderes para obrigar este Banco a tal responsabilidade e regularmente autorizado a prestar garantias desta natureza, por força do disposto em determinações administrativas internas;
- II - A presente Fiança acha-se devidamente contabilizada, satisfazendo todas as exigências da legislação, especialmente bancária, regulamentações e determinações do Banco Central do Brasil, aplicáveis à espécie;
- III - O valor da presente Fiança se contém dentro dos limites permitidos pelo Banco Central do Brasil, sendo que nesta data, o Patrimônio Líquido deste Banco é de R\$ _____ (por extenso), compatível com o volume de fianças emitidas até a presente data;
- IV - O Banco Fiador acha-se devidamente autorizado a expedir Carta de Fiança, não havendo nenhuma restrição atual à sua emissão.

Fica eleito o Foro de Vitória, Estado do Espírito Santo, para dirimir quaisquer dúvidas suscitadas com relação à presente Carta de Fiança.

Local e Data
Nome do Banco

Nomes dos Signatários

Testemunhas

OBSERVAÇÕES:

- a - Reconhecer as firmas dos representantes do fiador;
- b - Registrar no Cartório de Títulos e Documentos;
- c - Acrescentar os respectivos números de identidade ou CPF e nomes legíveis às assinaturas das testemunhas;
- d - O prazo mínimo de validade da Carta de Fiança corresponderá ao prazo global do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, nos termos do que dispõe o **item 4** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I, acrescido de 90 (noventa) dias**.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA, que não será divulgada a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações de propriedade do CESAN, ou custodiadas pelo mesmo, em seus ambientes de atuação, à qual tenha acesso, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação, e reafirmo meu compromisso na guarda, manuseio ou utilização criteriosos destas informações.**

Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.

Local e data.

(assinatura)
REPRESENTANTE LEGAL
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa
CNPJ

RELATÓRIO DE COMPROVAÇÃO DE ADIMPLÊNCIA DE ENCARGOS – RECAE**1 IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO**

1.1	CONTRATANTE:		CNPJ Nº:	
1.2	CONTRATADO:		CNPJ Nº:	
1.3	OBJETO:		(*) CEI nº:	
1.4	MÊS - REFERÊNCIA DO FATURAMENTO:			
1.5	MÊS - REFERENTE DA DOCUMENTAÇÃO:			

2 DOCUMENTOS ANEXOS**2.1. ENCARGOS TRABALHISTAS**

Folha de pagamento mensal do pessoal alocado na prestação dos serviços, por contrato;
Comprovantes dos pagamentos dos encargos trabalhistas, bem como demais benefícios previstos em legislação específica, Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho.

2.2. ENCARGOS SOCIAIS/PREVIDENCIÁRIOS

Guia de Recolhimento do FGTS - GRF com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;

Guia da Previdência Social - GPS com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

Relação dos Trabalhadores – RE;
Relação de Tomadores/Obras – RET;
Comprovante de Declaração à Previdência;

Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pelo Conectividade Social.

2.3. ENCARGOS FISCAIS

Nota Fiscal do Mês - Referência do Faturamento
Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais
Certificado de Regularidade do FGTS - CRF
Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Estadual
Certidão Negativa de Débito de Tributos Municipais

Declaro sob as penas da Lei, que a empresa encontra-se em situação de adimplência em relação aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, incidentes sobre o contrato acima referido conforme determinação contida na Lei Estadual nº. 5.383/97 e Decreto nº 1.938 –R e cópia dos comprovantes de pagamentos em anexo.

_____, ____/____/_____
NOME/CARGO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(*) nos casos de contratos de obra, de acordo com as normas estabelecidas na IN SRP nº 03/2005 art. 19 III.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PARTE RELACIONADA

Nome: _____

CPF/CNPJ: _____

E-mail: _____

ENQUADRAMENTO COMO PARTE RELACIONADA

Conforme a **Política de Transações entre Partes Relacionadas da CESAN**, INS.009.04.2025, considera-se Parte Relacionada:

- I Acionistas, administradores e gestores da **CESAN**, e seus Membros Próximos da Família;
- II Governo do Estado do Espírito Santo e as pessoas jurídicas de direito público ou privado, administração direta ou indireta ligados ao Governo do Estado do Espírito Santo;
- III Pessoal chave da administração de pessoas jurídicas de direito público ou privado, administração direta ou indireta ligados ao Governo do Estado do Espírito Santo, e seus Membros Próximos da Família, nos termos do subitem 4.3 da INS.009.04.2025;
- IV Fundação Capital Previdência e Saúde (CAPITAL PREV), seus diretores e membros do Conselho Deliberativo, e seus Membros Próximos da Família, nos termos do subitem 4.3 da INS.009.04.2025;
- V Instituição que seja controlada por pessoa identificada nos itens "I" ou "IV".

O declarante está enquadrado em alguma das condições descritas acima?

Sim, o declarante está enquadrado em condição de Parte Relacionada, como _____.

Não, o declarante não está enquadrado em condição de Parte Relacionada.

_____, _____ de _____ de _____

Local e data:

Assinatura do declarante

MODELO DE SOLICITAÇÃO(ÕES) DE ESCLARECIMENTO(S)

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**

Prezados Senhores,

Pela presente, (qualificação do solicitante), apresenta a (s) seguinte (s) solicitação (ões) de esclarecimento (s):

Nº da questão	Documento	Item do documento	Esclarecimento solicitado
1	[Mencionar qual o documento (Edital , contrato, anexo)] Ex: Termo de Referência	[Inserir item do documento ao qual se refere o esclarecimento] Ex: item 2.1.2	[Escrever de forma clara o pedido de esclarecimento desejado em forma de pergunta]
2	[Mencionar qual o documento (Edital , contrato, anexo)] Ex: Contrato	[Inserir item do documento ao qual se refere o esclarecimento] Ex: item 10.1.2	[Escrever de forma clara o pedido de esclarecimento desejado em forma de pergunta]

_____ [cidade] _____, ____/____/____.

[nome do representante legal da licitante]
CPF nº xxxxxxxxxxxxxxxxx



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO ELETRÔNICO

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

(*identificação da LICITANTE*), inscrita no CNPJ nº, doravante denominada (LICITANTE), para fins do disposto no Edital da presente Licitação, declara que tem plena ciência de que deve consultar diariamente o sítio da **CESAN**, no link referente a esta licitação no portal “licitacoes-e”, no qual serão publicados avisos, respostas aos pedidos de esclarecimentos, decisões de impugnações, convocações, eventuais alterações e versões de documentos produzidos no âmbito do certame, declaração de vencedor, homologação, adjudicação e demais atos necessários para condução do certame.

Outrossim, declara, sob as penas da lei, seu e-mail, telefone celular (....), telefone fixo (.....)..... para os fins de receber demais notificações, ofícios, diligências e comunicações proferidas no procedimento licitatório descrito acima, que terá validade para ciência inequívoca, produzindo efeitos para contagem de prazos.

Local e data.

(assinatura)
REPRESENTANTE LEGAL
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa
CNPJ

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PRORROGAÇÃO E REVALIDAÇÃO DA PROPOSTA DE
PREÇOS

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

A sociedade [nome da sociedade], pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº [_____] estabelecida na [endereço completo], por intermédio de seu representante legal abaixo assinado, **DECLARA**, para fins de prova junto ao **Pregoeiro**, a concordância no tocante à prorrogação e revalidação da nossa Proposta de Preços antes do seu vencimento, por iguais e sucessivos períodos até a efetiva contratação.

___[cidade]_____, ____/____/____.

[nome representante legal da **LICITANTE**]

CPF nº xxxxxxxxxxxxxxxxx

Obs. 1. A **LICITANTE** não deverá apresentar preço nessa Declaração de Prorrogação e Revalidação de Proposta.

Obs. 2. A ausência dessa DECLARAÇÃO não inabilita a **LICITANTE**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS, MATERIAIS E MÃO
DE OBRA

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 016/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER, INCLUINDO O PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

O abaixo-assinado, na qualidade de responsável legal pela, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº....., com sede na [Rua/Av]., nº....., bairro....., cidade....., UF....., DECLARO, sob as penalidades da Lei e do Edital, possuir condições e capacidade para mobilizar, em tempo hábil, e pelo prazo requerido, todos os equipamentos, materiais e mão de obra necessários para a execução dos serviços objeto da licitação supra referenciada.

Local e data.

_____(assinatura)_____
REPRESENTANTE LEGAL
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa
CNPJ

MODELO DE DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESANREF.: **PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 020/2025****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA EXPANSÃO E ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DE SEGURANÇA FORTINET, INCLUINDO AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E LICENÇAS DE SOFTWARE E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE GARANTIA, IMPLANTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.**

Com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (13.709/2018) na RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19, DE 23 DE AGOSTO DE 2024, declaramos que <nome da **CONTRATADA**>..... no escopo do **CONTRATO** <número do **CONTRATO**>.....:

- () Não há transferência internacional de dados pessoais
- () Há transferência internacional de dados pessoais, a **CONTRATADA** não atua como importador (RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19, DE 23 DE AGOSTO DE 2024, Art. 3º II) e o mecanismo de transferência internacional de dados pessoais utilizado é o assinalado abaixo.

I -	Para países ou organismos internacionais que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei;
II -	Quando o controlador oferecer e comprovar garantias de cumprimento dos princípios, dos direitos do titular e do regime de proteção de dados previstos nesta Lei, na forma de:
	a) cláusulas contratuais específicas para determinada transferência;
	b) cláusulas-padrão contratuais;
	c) normas corporativas globais;
	d) selos, certificados e códigos de conduta regularmente emitidos;
III -	Quando a transferência for necessária para a cooperação jurídica internacional entre órgãos públicos de inteligência, de investigação e de persecução, de acordo com os instrumentos de direito internacional;
IV -	Quando a transferência for necessária para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;
V -	Quando a autoridade nacional autorizar a transferência;
VI -	Quando a transferência resultar em compromisso assumido em acordo de cooperação internacional;
VII -	Quando a transferência for necessária para a execução de política pública ou atribuição legal do serviço público, sendo dada publicidade nos termos do inciso I do caput do art. 23 da lei 13.709/2018.
VIII -	Quando o titular tiver fornecido o seu consentimento específico e em destaque para a transferência, com informação prévia sobre o caráter internacional da operação, distinguindo claramente está de outras finalidades;
IX -	Quando necessário para atender as hipóteses previstas nos incisos II, V e VI do art. 7º da lei 13.709/2018.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

- () Há transferência internacional de dados pessoais, a **CONTRATADA** atua como importador (RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 19, DE 23 DE AGOSTO DE 2024, Art. 3º II) de acordo com as **CLÁUSULAS PADRÃO ANPD PARA TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS, constantes do ANEXO VIII do Edital.**

Durante a vigência do **CONTRATO**, caso haja alteração em alguma das informações acima, informaremos de imediato a **CESAN**.

Local e data.

_____(assinatura)_____
REPRESENTANTE LEGAL
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa
CNPJ

MODELO DE CLÁUSULA PADRÃO ANPD PARA TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS

Seção I - Informações Gerais

(OBS: Esta Seção contém Cláusulas que podem ser complementadas pelas Partes, exclusivamente, nos espaços indicados e conforme as orientações apresentadas. As definições dos termos utilizados nestas Cláusulas encontram-se detalhadas na CLÁUSULA 6).

CLÁUSULA 1. Identificação das Partes

1.1. Pelo presente instrumento contratual, o Exportador e o Importador (doravante, Partes), abaixo identificados, resolvem adotar as cláusulas-padrão contratuais (doravante Cláusulas) aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para reger a Transferência Internacional de Dados descrita na Cláusula 2, em conformidade com as disposições da Legislação Nacional.

Nome:

Qualificação:

Endereço principal:

Endereço de e-mail:

Contato para o Titular:

Outras informações:

 Exportador/Controlador Exportador/Operador

(OBS: assinalar a opção correspondente a "Controlador" ou "Operador" e preencher com as informações de identificação, conforme indicadas no quadro).

Nome:

Qualificação:

Endereço principal:

Endereço de e-mail:

Contato para o Titular:

Outras informações:

 Importador/Controlador Importador/Operador

(OBS: assinalar a opção correspondente a "Controlador" ou "Operador" e preencher com as informações de identificação, conforme indicadas no quadro).

CLÁUSULA 2. Objeto

2.1. Estas Cláusulas se aplicam às Transferências Internacionais de Dados do Exportador para o Importador, conforme a descrição abaixo.

Descrição da transferência internacional de dados:

Principais finalidades da transferência:

Categorias de dados pessoais transferidos:

Período de armazenamento dos dados:

Outras informações:

(OBS: preencher da forma mais detalhada possível com as informações relativas à transferência internacional)

CLÁUSULA 3. Transferências Posteriores

(OBS: escolher entre a "OPÇÃO A" e a "OPÇÃO B", conforme o caso.).

OPÇÃO A. 3.1. O Importador não poderá realizar Transferência Posterior dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, salvo nas hipóteses previstas no item 18.3.

OPÇÃO B. 3.1. O Importador poderá realizar Transferência Posterior dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas nas hipóteses e conforme as condições descritas abaixo e desde que observadas as disposições da Cláusula 18.

Principais finalidades da transferência:

Categorias de dados pessoais transferidos:

Período de armazenamento dos dados:

Outras informações:

(OBS: preencher da forma mais detalhada possível com as informações relativas às transferências posteriores autorizadas).

CLÁUSULA 4. Responsabilidades das Partes

(OBS: escolher entre a "OPÇÃO A" e a "OPÇÃO B", conforme o caso)

OPÇÃO A. (a "Opção A" é exclusiva para as transferências internacionais de dados nas quais ao menos uma das Partes atua como Controlador)

4.1. Sem prejuízo do dever de assistência mútua e das obrigações gerais das Partes, caberá à Parte

Designada abaixo, na condição de Controlador, a responsabilidade pelo cumprimento das seguintes obrigações previstas nestas Cláusulas:

a) Responsável por publicar o documento previsto na Cláusula 14;

() Exportador () Importador

b) Responsável por atender às solicitações de titulares de que trata a CLÁUSULA 15:

() Exportador () Importador

c) Responsável por realizar a comunicação de incidente de segurança prevista na Cláusula 16:

() Exportador () Importador

(OBS: nas alíneas "a", "b" e "c", assinalar a opção correspondente a: (i) "Exportador" ou "Importador", nos casos em que apenas uma das Partes atua como controlador; ou (ii) assinalar ambas as opções, nos casos em que as duas Partes atuam como controladores. A responsabilidade pelo cumprimento das obrigações referidas nas Cláusulas 14 a 16 não pode ser atribuída à Parte que atua como Operador. Caso se verifique, posteriormente, que a Parte Designada atua como Operador, aplicar-se á o disposto no item 4.2)

4.2. Para os fins destas Cláusulas, verificado, posteriormente, que a Parte Designada na forma do item 4.1. atua como Operador, o Controlador permanecerá responsável:

a) pelo cumprimento das obrigações previstas nas Cláusulas 14, 15 e 16 e demais disposições estabelecidas na Legislação Nacional, especialmente em caso de omissão ou descumprimento das obrigações pela Parte Designada;

b) pelo atendimento às determinações da ANPD; e

c) pela garantia dos direitos dos Titulares e pela reparação dos danos causados, observado o disposto na Cláusula 17.

OPÇÃO B. (OBS: a "Opção B" é exclusiva para as transferências internacionais de dados realizadas entre operadores)

4.1. Considerando que ambas as Partes atuam, exclusivamente, como Operadores no âmbito da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, o Exportador declara e garante que a transferência é efetuada em conformidade com as instruções fornecidas por escrito pelo Terceiro Controlador identificado no quadro abaixo.

Informações de identificação do Terceiro Controlador:

Nome:

Qualificação:

Endereço principal:

Endereço de e-mail:

Contato para o Titular:

Informações sobre Contrato Coligado:

(OBS: preencher da forma mais detalhada possível com as informações de identificação e de contato do Terceiro Controlador e, se for o caso, do Contrato Coligado).

4.2. O Exportador responde, solidariamente, pelos danos causados pela Transferência Internacional de Dados caso está seja realizada em desconformidade com as obrigações da Legislação Nacional ou com as instruções lícitas do Terceiro Controlador, hipótese em que o Exportador se equipara a Controlador, observado o disposto na Cláusula 17.

4.3. Caso verificada a equiparação a Controlador de que trata o item 4.2, caberá ao Exportador o cumprimento das obrigações previstas nas Cláusulas 14, 15 e 16.

4.4. Ressalvado o disposto nos itens 4.2. e 4.3, não se aplica às Partes, na condição de Operadores, o disposto nas Cláusulas 14, 15 e 16.

4.5. As Partes fornecerão, em qualquer hipótese, todas as informações de que dispuserem e que se demonstrarem necessárias para que o Terceiro Controlador possa atender a determinações da ANPD e cumprir adequadamente obrigações previstas na Legislação Nacional relacionadas à transparência, ao atendimento a direitos dos titulares e à comunicação de incidentes de segurança à ANPD.

4.6. As Partes devem promover assistência mútua com a finalidade de atender às solicitações dos Titulares.

4.7. Em caso de recebimento de solicitação de Titular, a Parte deverá:

- a) atender à solicitação, quando dispuser das informações necessárias;
- b) informar ao Titular o canal de atendimento disponibilizado pelo Terceiro Controlador; ou
- c) encaminhar a solicitação para o Terceiro Controlador o quanto antes, a fim de viabilizar a resposta no prazo previsto na Legislação Nacional.

4.8. As Partes devem manter o registro de incidentes de segurança com dados pessoais, nos termos da Legislação Nacional.

Seção II - Cláusulas Mandatórias

(OBS: Esta Seção contém Cláusulas que devem ser adotadas integralmente e sem qualquer alteração em seu texto a fim de assegurar a validade da transferência internacional de dados).

CLÁUSULA 5. Finalidade

5.1. Estas Cláusulas se apresentam como mecanismo viabilizador do fluxo internacional seguro de dados pessoais, estabelecem garantias mínimas e condições válidas para a realização de Transferência Internacional de Dados e visam garantir a adoção das salvaguardas adequadas para o cumprimento dos princípios, dos direitos do Titular e do regime de proteção de dados previstos na Legislação Nacional.

CLÁUSULA 6. Definições

6.1. Para os fins destas Cláusulas, serão consideradas as definições do art. 5º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do art. 3º do Regulamento de Transferência Internacional de Dados Pessoais, sem prejuízo de outros atos normativos expedidos pela ANPD. As Partes concordam, ainda, em considerar os termos e seus respectivos significados, conforme exposto a seguir:

- a) Agentes de tratamento: o controlador e o operador;
- b) ANPD: Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- c) Cláusulas: as cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD, que integram as Seções I, II e III;
- d) Contrato Coligado: instrumento contratual firmado entre as Partes ou, pelo menos, entre uma destas e um terceiro, incluindo um Terceiro Controlador, que possua propósito comum, vinculação ou relação de dependência com o contrato que rege a Transferência Internacional de Dados;
- e) Controlador: Parte ou terceiro ("Terceiro Controlador") a quem compete as decisões referentes ao tratamento de Dados Pessoais;

- f) Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- g) Dado Pessoal Sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- h) Eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- i) Exportador: agente de tratamento, localizado no território nacional ou em país estrangeiro, que transfere dados pessoais para Importador;
- j) Importador: agente de tratamento, localizado em país estrangeiro ou que seja organismo internacional, que recebe dados pessoais transferidos por Exportador;
- k) Legislação Nacional: conjunto de dispositivos constitucionais, legais e regulamentares brasileiros a respeito da proteção de Dados Pessoais, incluindo a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o Regulamento de Transferência Internacional de Dados e outros atos normativos expedidos pela ANPD;
- l) Lei de Arbitragem: Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996;
- m) Medidas de Segurança: medidas técnicas e administrativas adotadas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- n) Órgão de Pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico;
- o) Operador: Parte ou terceiro, incluindo um Subcontratado, que realiza o tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;
- p) Parte Designada: Parte do contrato designada, nos termos da Cláusula 4 ("Opção A"), para cumprir, na condição de Controlador, obrigações específicas relativas à transparência, direitos dos Titulares e comunicação de incidentes de segurança;
- q) Partes: Exportador e Importador;
- r) Solicitação de Acesso: solicitação de atendimento obrigatório, por força de lei, regulamento ou determinação de autoridade pública, para conceder acesso aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;
- s) Subcontratado: agente de tratamento contratado pelo Importador, sem vínculo com o Exportador, para realizar tratamento de Dados Pessoais após uma Transferência Internacional de Dados;
- t) Terceiro Controlador: Controlador dos Dados Pessoais que fornece instruções por escrito para a realização, em seu nome, da Transferência Internacional de Dados entre Operadores regida por estas Cláusulas, na forma da Cláusula 4 ("Opção B");
- u) Titular: pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;
- v) Transferência: modalidade de tratamento por meio da qual um agente de tratamento transmite, compartilha ou disponibiliza acesso a Dados Pessoais a outro agente de tratamento;

w) Transferência Internacional de Dados: transferência de Dados Pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro; e

x) Transferência Posterior: transferência Internacional de Dados, originada de um Importador, e destinada a um terceiro, incluindo um Subcontratado, desde que não configure Solicitação de Acesso.

CLÁUSULA 7. Legislação aplicável e fiscalização da ANPD

7.1. A Transferência Internacional de Dados objeto das presentes Cláusulas submete-se à Legislação Nacional e à fiscalização da ANPD, incluindo o poder de aplicar medidas preventivas e sanções administrativas a ambas as Partes, conforme o caso, bem como o de limitar, suspender ou proibir as transferências internacionais decorrentes destas Cláusulas ou de um Contrato Coligado.

CLÁUSULA 8. Interpretação

8.1. Qualquer aplicação destas Cláusulas deve ocorrer de acordo com os seguintes termos:

a) estas Cláusulas devem sempre ser interpretadas de forma mais favorável ao Titular e de acordo com as disposições da Legislação Nacional;

b) em caso de dúvida sobre o significado de termos destas Cláusulas, aplica-se o significado que mais se alinha com a Legislação Nacional;

c) nenhum item destas Cláusulas, incluindo-se aqui um Contrato Coligado e as disposições previstas na Seção IV, poderá ser interpretado com o objetivo de limitar ou excluir a responsabilidade de qualquer uma das Partes em relação a obrigações previstas na Legislação Nacional; e

d) as disposições das Seções I e II prevalecem em caso de conflito de interpretação com Cláusulas adicionais e demais disposições previstas nas Seções III e IV deste instrumento ou em Contratos Coligados.

CLÁUSULA 9. Possibilidade de adesão de terceiros

9.1. Em comum acordo entre as Partes, é possível a um agente de tratamento aderir a estas Cláusulas na condição de Exportador ou de Importador, por meio do preenchimento e assinatura de documento escrito, que integrará o presente instrumento.

9.2. A parte aderente terá os mesmos direitos e obrigações das Partes originárias, conforme a posição assumida de Exportador ou Importador e de acordo com a categoria de agente de tratamento correspondente.

CLÁUSULA 10. Obrigações gerais das Partes

10.1. As Partes se comprometem a adotar e, quando necessário, demonstrar a adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das disposições destas Cláusulas e da Legislação Nacional e, inclusive, da eficácia dessas medidas e, em especial:

a) utilizar os Dados Pessoais somente para as finalidades específicas descritas na Cláusula 2, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades, observadas, em qualquer caso, as limitações, garantias e salvaguardas previstas nestas Cláusulas;

b) garantir a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao Titular, de acordo com o contexto do tratamento;

- c) limitar o tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de Dados Pessoais;
- d) garantir aos Titulares, observado o disposto na Cláusula 4.
 - (d.1.) informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
 - (d.2.) consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus Dados Pessoais; e
 - (d.3.) a exatidão, clareza, relevância e atualização dos Dados Pessoais, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;
- e) adotar as medidas de segurança apropriadas e compatíveis com os riscos envolvidos na Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;
- f) não realizar tratamento de Dados Pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- g) assegurar que qualquer pessoa que atue sob sua autoridade, inclusive subordinados ou qualquer agente que com ele colabore, de forma gratuita ou onerosa, realize tratamento de dados apenas em conformidade com suas instruções e com o disposto nestas Cláusulas; e
- h) manter registro das operações de tratamento dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, e apresentar a documentação pertinente à ANPD, quando solicitado.

CLÁUSULA 11. Dados pessoais sensíveis

11.1. Caso a Transferência Internacional de Dados envolva Dados Pessoais sensíveis, as Partes aplicarão salvaguardas adicionais, incluindo medidas de segurança específicas e proporcionais aos riscos da atividade de tratamento, à natureza específica dos dados e aos interesses, direitos e garantias a serem protegidos, conforme descrito na Seção III.

CLÁUSULA 12. Dados pessoais de crianças e adolescentes

12.1. Caso a Transferência Internacional de Dados envolva Dados Pessoais de crianças e adolescentes, as Partes aplicarão salvaguardas adicionais, incluindo medidas que assegurem que o tratamento seja realizado em seu melhor interesse, nos termos da Legislação Nacional e dos instrumentos pertinentes de direito internacional.

CLÁUSULA 13. Uso legal dos dados

13.1. O Exportador garante que os Dados Pessoais foram coletados, tratados e transferidos para o Importador de acordo com a Legislação Nacional.

CLÁUSULA 14. Transparência

14.1. A Parte Designada publicará, em sua página na Internet, documento contendo informações facilmente acessíveis redigidas em linguagem simples, clara e precisa sobre a realização da Transferência Internacional de Dados, incluindo, pelo menos, informações sobre:

- a) a forma, a duração e a finalidade específica da transferência internacional;
- b) o país de destino dos dados transferidos;
- c) a identificação e os contatos da Parte Designada;

- d) o uso compartilhado de dados pelas Partes e a finalidade;
- e) as responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento;
- f) os direitos do Titular e os meios para o seu exercício, incluindo canal de fácil acesso disponibilizado para atendimento às suas solicitações e o direito de peticionar contra o Controlador perante a ANPD; e
- g) Transferências Posteriores, incluindo as relativas aos destinatários e à finalidade da transferência.

14.2. O documento referido no item 14.1. poderá ser disponibilizado em página específica ou integrado, de forma destacada e de fácil acesso, à Política de Privacidade ou documento equivalente.

14.3. A pedido, as Partes devem disponibilizar, gratuitamente, ao Titular uma cópia destas Cláusulas, observados os segredos comercial e industrial.

14.4. Todas as informações disponibilizadas aos titulares, nos termos destas Cláusulas, deverão ser redigidas na língua portuguesa.

CLÁUSULA 15. Direitos do Titular

15.1. O Titular tem direito a obter da Parte Designada, em relação aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, a qualquer momento, e mediante requisição, nos termos da Legislação Nacional:

- a) confirmação da existência de tratamento;
- b) acesso aos dados;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com estas Cláusulas e com o disposto na Legislação Nacional;
- e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
- f) eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do Titular, exceto nas hipóteses previstas na Cláusula 20;
- g) informação das entidades públicas e privadas com as quais as Partes realizaram uso compartilhado de dados;
- h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) revogação do consentimento mediante procedimento gratuito e facilitado, ratificados os tratamentos realizados antes do requerimento de eliminação;
- j) revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade; e
- k) informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.

15.2. O titular pode opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto nestas Cláusulas ou na Legislação Nacional.

15.3. O prazo para atendimento às solicitações previstas nesta Cláusula e no item 14.3. é de 15 (quinze) dias contados da data do requerimento do titular, ressalvada a hipótese de prazo distinto estabelecido em regulamentação específica da ANPD.

15.4. Caso a solicitação do Titular seja direcionada à Parte não designada como responsável pelas obrigações previstas nesta Cláusula ou no item 14.3., a Parte deverá:

a) informar ao Titular o canal de atendimento disponibilizado pela Parte Designada; ou

b) encaminhar a solicitação para a Parte Designada o quanto antes, a fim de viabilizar a resposta no prazo previsto no item 15.2.

15.5. As Partes deverão informar, imediatamente, aos Agentes de Tratamento com os quais tenham realizado uso compartilhado de dados a correção, a eliminação, a anonimização ou o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

15.6. As Partes devem promover assistência mútua com a finalidade de atender às solicitações dos Titulares.

CLÁUSULA 16. Comunicação de Incidente de Segurança

16.1. A Parte Designada deverá comunicar à ANPD e aos Titulares, no prazo de 3 (três) dias úteis, a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante para os Titulares, observado o disposto na Legislação Nacional.

16.2. O Importador deve manter o registro de incidentes de segurança nos termos da Legislação Nacional.

CLÁUSULA 17. Responsabilidade e ressarcimento de danos

17.1. A Parte que, em razão do exercício da atividade de tratamento de Dados Pessoais, causar dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação às disposições destas Cláusulas e da Legislação Nacional, é obrigada a repará-lo.

17.2. O Titular poderá pleitear a reparação do dano causado por quaisquer das Partes em razão da violação destas Cláusulas.

17.3. A defesa dos interesses e dos direitos dos Titulares poderá ser pleiteada em juízo, individual ou coletivamente, na forma do disposto na legislação pertinente acerca dos instrumentos de tutela individual e coletiva.

17.4. A Parte que atuar como Operador responde, solidariamente, pelos danos causados pelo tratamento quando descumprir as presentes Cláusulas ou quando não tiver seguido as instruções lícitas do Controlador, ressalvado o disposto no item 17.6.

17.5. Os Controladores que estiverem diretamente envolvidos no tratamento do qual decorreram danos ao Titular respondem, solidariamente, por estes danos, ressalvado o disposto no item 17.6.

17.6. Não caberá responsabilização das Partes se comprovado que:

a) não realizaram o tratamento de Dados Pessoais que lhes é atribuído;

b) embora tenham realizado o tratamento de Dados Pessoais que lhes é atribuído, não houve violação a estas Cláusulas ou à Legislação Nacional; ou

c) o dano é decorrente de culpa exclusiva do Titular ou de terceiro que não seja destinatário de Transferência Posterior ou subcontratado pelas Partes.

17.7. Nos termos da Legislação Nacional, o juiz poderá inverter o ônus da prova a favor do Titular quando, a seu juízo, for verossímil a alegação, houver hipossuficiência para fins de produção de prova ou quando a produção de prova pelo Titular resultar-lhe excessivamente onerosa.

17.8. As ações de reparação por danos coletivos que tenham por objeto a responsabilização nos termos desta Cláusula podem ser exercidas coletivamente em juízo, observado o disposto na legislação pertinente.

17.9. A Parte que reparar o dano ao titular tem direito de regresso contra os demais responsáveis, na medida de sua participação no evento danoso.

CLÁUSULA 18. Salvaguardas para Transferência Posterior

18.1. O Importador somente poderá realizar Transferências Posteriores dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas se expressamente autorizado, conforme as hipóteses e condições descritas na Cláusula 3.

18.2. Em qualquer caso, o Importador:

a) deve assegurar que a finalidade da Transferência Posterior é compatível com as finalidades específicas descritas na Cláusula 2;

b) deve garantir, mediante instrumento contratual escrito, que as salvaguardas previstas nestas Cláusulas serão observadas pelo terceiro destinatário da Transferência Posterior; e

c) para fins destas Cláusulas, e em relação aos Dados Pessoais transferidos, será considerado o responsável por eventuais irregularidades praticadas pelo terceiro destinatário da Transferência Posterior.

18.3. A Transferência Posterior poderá, ainda, ser realizada com base em outro mecanismo válido de Transferência Internacional de Dados previsto na Legislação Nacional, independentemente da autorização de que trata a Cláusula 3.

CLÁUSULA 19. Notificação de Solicitação de Acesso

19.1. O Importador notificará o Exportador e o Titular sobre Solicitação de Acesso relacionada aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, ressalvada a hipótese de vedação de notificação pela lei do país de tratamento dos dados.

19.2. O Importador adotará as medidas legais cabíveis, incluindo ações judiciais, para proteger os direitos dos Titulares sempre que houver fundamento jurídico adequado para questionar a legalidade da Solicitação de Acesso e, se for o caso, a vedação de realizar a notificação referida no item 19.1.

19.3. Para atender às solicitações da ANPD e do Exportador, o Importador deve manter registro de Solicitações de Acesso, incluindo data, solicitante, finalidade da solicitação, tipo de dados solicitados, número de solicitações recebidas e medidas legais adotadas.

CLÁUSULA 20. Término do tratamento e eliminação dos dados

20.1. As Partes deverão eliminar os Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas após o término do tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação apenas para as seguintes finalidades:

- a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador;
- b) estudo por Órgão de Pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos Dados Pessoais;
- c) transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos previstos nestas Cláusulas e na Legislação Nacional; e
- d) uso exclusivo do Controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

20.2. Para fins desta Cláusula, considera-se que o término do tratamento ocorrerá quando:

- a) alcançada a finalidade prevista nestas Cláusulas;
- b) os Dados Pessoais deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica prevista nestas Cláusulas;
- c) finalizado o período de tratamento;
- d) atendida solicitação do Titular; e
- e) determinado pela ANPD, quando houver violação ao disposto nestas Cláusulas ou na Legislação Nacional.

CLÁUSULA 21. Segurança no tratamento dos dados

21.1. As Partes deverão adotar medidas de segurança que garantam proteção aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, mesmo após o seu término.

21.2. As Partes informarão, na Seção III, as Medidas de Segurança adotadas, considerando a natureza das informações tratadas, as características específicas e a finalidade do tratamento, o estado atual da tecnologia e os riscos para os direitos dos Titulares, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis e de crianças e adolescentes.

21.3. As Partes deverão realizar os esforços necessários para adotar medidas periódicas de avaliação e revisão visando manter nível de segurança adequado às características do tratamento de dados.

CLÁUSULA 22. Legislação do país destinatário dos dados

22.1. O Importador declara que não identificou leis ou práticas administrativas do país destinatário dos Dados Pessoais que o impeçam de cumprir as obrigações assumidas nestas Cláusulas.

22.2. Sobrevindo alteração normativa que altere esta situação, o Importador notificará, de imediato, o Exportador para avaliação da continuidade do contrato.

CLÁUSULA 23. Descumprimento das Cláusulas pelo Importador

23.1. Havendo violação das salvaguardas e garantias previstas nestas Cláusulas ou a impossibilidade de seu cumprimento pelo Importador, o Exportador deverá ser comunicado imediatamente, ressalvado o disposto no item 19.1.

23.2. Recebida a comunicação de que trata o item 23.1 ou verificado o descumprimento destas Cláusulas pelo Importador, o Exportador adotará as providências pertinentes para assegurar a proteção aos direitos dos Titulares e a conformidade da Transferência Internacional de Dados com a Legislação Nacional e as presentes Cláusulas, podendo, conforme o caso:

- a) suspender a Transferência Internacional de Dados;
- b) solicitar a devolução dos Dados Pessoais, sua transferência a um terceiro, ou a sua eliminação; e
- c) rescindir o contrato.

CLÁUSULA 24. Eleição do foro e jurisdição

24.1. Aplica-se a estas Cláusulas a legislação brasileira e qualquer controvérsia entre as Partes decorrente destas Cláusulas será resolvida perante os tribunais competentes do Brasil, observado, se for o caso, o foro eleito pelas Partes na Seção IV.

24.2. Os Titulares podem ajuizar ações judiciais contra o Exportador ou o Importador, conforme sua escolha, perante os tribunais competentes no Brasil, inclusive naqueles localizados no local de sua residência.

24.3. Em comum acordo, as Partes poderão se valer da arbitragem para resolver os conflitos decorrentes destas Cláusulas, desde que realizada no Brasil e conforme as disposições da Lei de Arbitragem.

Seção III - Medidas De Segurança

(OBS: Nesta Seção deve ser incluído o detalhamento das medidas de segurança adotadas, incluindo medidas específicas para a proteção de dados sensíveis e de crianças e adolescentes. As medidas podem contemplar, entre outros, os seguintes aspectos, conforme indicados no quadro abaixo).

(i) governança e supervisão de processos internos:

(ii) medidas de segurança técnicas e administrativas, incluindo medidas para garantir a segurança das operações realizadas, tais como a coleta, a transmissão e o armazenamento dos dados:

Seção IV - Cláusulas Adicionais e Anexos

(OBS: Nesta Seção, de preenchimento e de divulgação facultativos, podem ser incluídas Cláusulas Adicionais e Anexos, a critério das Partes, para disciplinar, entre outras, questões de natureza comercial, rescisão contratual, prazo de vigência e eleição de foro no Brasil. Conforme previsto no Regulamento de Transferência Internacional de Dados, as Cláusulas estabelecidas nesta Seção ou em Contratos Coligados não poderão excluir, modificar ou contrariar, direta ou indiretamente, as Cláusulas previstas nas Seções I, II e III).