



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

## AVISO

### **PREGÃO ELETRÔNICO nº 213/2022 - STDA PROCESSO ELETRÔNICO nº 13.685/2022**

Acha-se aberta, na Subsecretaria de Licitações e Compras - SSLICOM, situada à Av. Brasil, 2001/7º andar, nesta cidade de Juiz de Fora – MG, LICITAÇÃO NA MODALIDADE DE **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, tipo **MENOR PREÇO**, pelo **modo de disputa aberto**, com a finalidade de selecionar propostas para **REGISTRAR PREÇOS** para a **contratação de plataforma de atendimentos personalizável e integrável a múltiplos canais de comunicação e teleatendimento - OmniChannel**, cujas especificações detalhadas encontram-se nos Anexos que acompanham o Edital.

Regem a presente licitação, a Lei Federal nº 8.666/93, observadas as alterações posteriores, a Lei Federal nº 10.520/02, Lei Complementar nº 123/2006, com as alterações promovidas pela Lei Complementar nº 147/2014, Lei Municipal nº 10.214/2002, Lei Municipal nº 12.211/2011, Lei Municipal nº 13.830/2019, Decreto Municipal nº 13.892/2020, Decreto municipal nº 14.168/2020, Lei Municipal nº 14.159/2021, Decreto Municipal nº 14.350/2021 e demais legislações aplicáveis.

Serão observados os seguintes horários e datas para os procedimentos que seguem:

Recebimento das Propostas e Documentos de Habilitação: **das 9h do dia 06/09/2022, às 8h50 do dia 19/09/2022;**

Início da Sessão de Disputa de Preços: **às 9h do dia 19/09/2022**, no endereço eletrônico <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, horário de Brasília - DF.

Poderão participar da licitação pessoas jurídicas que atuam no ramo pertinente ao objeto licitado, observadas as condições constantes do edital.

O **Edital Completo** poderá ser obtido pelos interessados na SSLICOM, em arquivo digital, mediante entrega de um pen-drive, de segunda a sexta-feira, no horário de 08:30 às 11:30 e de 14:30 às 17:30 horas ou pelo endereço eletrônico [https://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/cpl/editais/pregao\\_eletronico/2022/index.php](https://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/cpl/editais/pregao_eletronico/2022/index.php). Quaisquer dúvidas contatar pelo telefone (32) 3690-8188/8187.

Subsecretaria de Licitações e Compras - SSLICOM



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

## EDITAL

### **PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA PROCESSO ELETRÔNICO nº 13.685/2022**

Acha-se aberta, na Subsecretaria de Licitações e Compras - SSLICOM, situada à Av. Brasil, 2001/7º andar, nesta cidade de Juiz de Fora – MG, LICITAÇÃO NA MODALIDADE DE **PREGÃO**, forma **ELETRÔNICA**, tipo **MENOR PREÇO**, pelo **modo de disputa aberto**, com a finalidade de selecionar propostas para **REGISTRAR PREÇOS**, cujas especificações detalhadas encontram-se nos Anexos que acompanham o Edital.

Regem a presente licitação, a Lei Federal nº 8.666/93, observadas as alterações posteriores, a Lei Federal nº 10.520/02, Lei Complementar nº 123/2006, com as alterações promovidas pela Lei Complementar nº 147/2014, Lei Municipal nº 10.214/2002, Lei Municipal nº 12.211/2011, Lei Municipal nº 13.830/2019, Decreto Municipal nº 13.892/2020, Decreto Municipal nº 14.168,2020, Lei Municipal nº 14.159/2021, Decreto Municipal nº 14.350/2021 e demais legislações aplicáveis.

## **I – DO OBJETO**

**1.1.** Constitui objeto do presente Edital a seleção de sociedade empresária objetivando **a contratação de plataforma de atendimentos personalizável e integrável a múltiplos canais de comunicação e teleatendimento - OmniChannel**, conforme condições descritas nos Anexos que integram este Edital.

**1.1.1. LOTE 1** - Plataforma de atendimentos personalizável e integrável a múltiplos canais de comunicação na modalidade plataforma como serviço;

**1.1.2. LOTE 2** - Pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de teleatendimento;

**1.2.** Integra este Edital, como se nele estivesse transcrito o Detalhamento dos serviços e Especificações descritas nos **itens 5 e 6** do Termo de Referência - Anexo I, assim como todas as especificações neste contidas.

### **1.3. PROVA DE CONCEITO**

**1.3.1.** A STDA indicará a comissão avaliadora responsável pela prova.

**1.3.2.** A prova acontecerá no sétimo andar do prédio sede da Prefeitura de Juiz de Fora, localizado na Avenida Brasil Número 2001, terá duração de um dia e será disponibilizado somente um computador com acesso a internet. Todo o restante necessário deverá ser providenciado pela empresa avaliada.

**1.3.3.** O participante provisoriamente declarado como vencedor do LOTE 1 será convidado com antecedência de 3 (três) dias úteis a apresentar o produto para prova de conceito. Nessa etapa serão validados os requisitos funcionais e não funcionais através do canal VoIP e outro que esteja disponível para interação em modo texto. Para ser considerada aprovada a solução deve cumprir todos os requisitos do ANEXO I.C.

**1.3.4.** Todas as despesas referentes a execução da prova de conceito serão de responsabilidade do licitante em avaliação.

**1.3.5.** Ao findar a prova a comissão de avaliação atestará o relatório de avaliação indicando se a avaliada foi reprovada, aprovada com observações ou aprovada definitivamente.

**1.3.6.** Caso o objeto esteja em conformidade com os requisitos exigidos, o licitante avaliado poderá ser declarado vencedor do lote em questão.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**1.3.7.** Caso o licitante seja classificado com observações o mesmo terá prazo de 15 (quinze) dias úteis para adequação e solicitação de avaliação complementar.

**1.3.8.** Será considerada aprovada com observações a solução que tiver a funcionalidade mas apresentar erro na execução.

**1.3.9.** A solução que mesmo após avaliação complementar ainda não estiver em conformidade com os requisitos será desclassificada.

**1.3.10.** Caso ocorra desclassificação, o próximo licitante será convocado. Assim será até que uma solução atenda aos requisitos neste termo.

**1.3.11.** Os canais VoIP utilizados no momento da prova serão de propriedade da CONTRATADA sendo responsabilidade da mesma apresentar a plataforma funcionando.

**1.3.12.** As demais licitantes poderão acompanhar a apresentação da licitante vencedora e caberá a CONTRATANTE e a Subsecretaria de Licitações e Compras (SSLICOM), publicarem a data da apresentação e comunicarem aos demais licitantes classificados.

**1.3.13.** A prova de conceito é condição para homologação do certame.

## **II - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**2.1.** As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da dotação orçamentária:

<b>PT</b>	<b>UG</b>	<b>Fonte</b>	<b>Natureza</b>	<b>PI</b>
04126000111880000	611100	0190000000	449040	11880000

## **III - DO CREDENCIAMENTO**

**3.1.** O fornecedor deverá fazer sua adesão ao Portal de Compras Públicas, acessando o seguinte endereço: <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, onde qualquer pessoa física ou jurídica, que manifeste interesse e apresente a documentação e condições exigidas terá acesso ao Portal.

**3.1.1.** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

**3.1.2.** O credenciamento da proponente junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal da proponente ou de seu representante legal, bem como na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

**3.2.** A Administradora do Pregão Eletrônico conjuntamente com a SSLICOM darão sequência ao processo de Pregão.

## **IV - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**4.1.** É vedada a participação de interessados:

**4.1.1.** que tenham sido declarados inidôneos ou punidos com suspensão do direito para licitar ou contratar com a Administração Pública;

**4.1.2.** que se encontrarem em débito para com a Fazenda do Município de Juiz de Fora-MG, nos termos do art. 41 do Código Tributário Municipal (Lei nº 5546/1978);



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

- 4.1.3.** que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 4.1.4.** estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 4.1.5.** que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- 4.1.6.** que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.1.7.** que estejam reunidas em consórcio;

**Nota Explicativa:** O presente edital não prevê as condições de participação de empresas reunidas em consórcio, vez que a experiência prática demonstra que as licitações que permitem essa participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica. Como o presente Edital foi elaborado com foco no dia a dia da Administração, consignou-se a vedação acima.

Note-se que "...a aceitação de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da administração contratante, conforme art. 33, caput, da Lei n. 8.666/1993, requerendo-se, porém, que sua opção seja sempre previamente justificada no respectivo processo administrativo, conforme entendimento dos Acórdãos de ns. 1.636/2006-P e 566/2006-P" - TCU Ac n. 2869/2012-Plenário (Item 1.7.1).

Em todo caso, a Administração deverá fundamentar qualquer opção adotada, vez que "...a vedação de empresas em consórcio, sem que haja justificativa razoável..." pode ser considerada restrição à competitividade do certame (TCU, Ac n. 963/2011-2ª Câmara, Item 9.2.1).

## **V - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- 5.1.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para Recebimento das Propostas e Documentos de Habilitação, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 5.2.** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 5.2.1.** A proposta de preços final deverá seguir o modelo padrão conforme Anexo I.A e deverá ser enviada junto à documentação de habilitação.
- 5.3.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 5.4.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.5.** Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.
- 5.6.** Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 5.7.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.



## VI - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

**6.1.1.** Valor unitário e total do item;

**6.1.2.** Marca, quando for o caso;

**6.1.3.** Descrição detalhada do objeto, contendo as informações especificadas no Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

**6.1.3.1.** Na proposta deverão estar incluídos todos os custos de pessoal, transporte, hospedagem, alimentação, treinamento e demais despesas decorrentes da execução do serviço, ou seja, todos os custos inerentes ao fornecimento.

**6.1.4.** E-mail para fins de comunicação com o proponente.

**6.1.5.** A proposta de preços final deverá seguir o modelo padrão conforme **Anexo I.A.**

**6.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

**6.2.1.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

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

**6.2.3.** O prazo de validade da proposta deverá ser de, no mínimo, **90 (noventa) dias corridos.**

**6.2.4.** Os preços unitários ofertados pelos proponentes não poderão ser superiores aos preços unitários levantados pela Prefeitura de Juiz de Fora.

## VII – DA HABILITAÇÃO

**7.1.** Não serão aceitos protocolos, nem documentos com prazo de validade vencido.

**7.1.1.** Todos os documentos exigidos para habilitação deverão estar no prazo de validade. Caso o órgão emissor não declare a validade do documento, esta será de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de emissão, exceto o comprovante de inscrição no CNPJ e Atestado (s) de Capacidade Técnica.

**7.2. Documentos que deverão ser apresentados relativos à habilitação jurídica:**

**7.2.1.** Ato constitutivo, estatuto social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

**7.2.2.** Cédula de Identidade e registro comercial, no caso de firma individual;

**7.2.3.** Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

competente, quando a atividade assim o exigir;

**7.2.4.** Declaração de que a proponente não incorre em qualquer das condições impeditivas, especificando, conforme **Anexo VI**:

**7.2.4.1.** Que não foi declarada inidônea por ato do Poder Público;

**7.2.4.2.** Que não está impedido de transacionar com a Administração Pública;

**7.2.4.3.** Que não foi apenada com rescisão de contrato, quer por deficiência dos serviços prestados, quer por outro motivo igualmente grave, no transcorrer dos últimos 5 (cinco) anos;

**7.2.4.4.** Que não incorre nas demais condições impeditivas previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666/93 consolidada pela Lei Federal nº 8.883/94.

**7.2.4.5.** E que, se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos oferecidos, comprometendo-se a comunicar a PREFEITURA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA a ocorrência de quaisquer fatos supervenientes impeditivos da habilitação, ou que comprometam a idoneidade da proponente, nos termos do artigo 32, parágrafo 2º, e do artigo 97 da Lei 8.666/93, e suas alterações.

**7.2.5.** Declaração de atendimento à norma do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, com redação dada pela emenda constitucional nº 20/98, que proíbe trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, conforme **Anexo V**.

**7.2.6.** Declaração expressa de que o proponente preenche plenamente os requisitos de habilitação, bem como tem pleno conhecimento do objeto licitado e anuência das exigências constantes do Edital e seus anexos, conforme **Anexo IV**.

**7.2.7.** A proponente, microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar declaração, sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresas ou empresa de pequeno porte, estando aptas a usufruir do tratamento estabelecido na Lei Complementar nº 123/06, conforme **Anexo III**.

**7.2.8.** A proponente, microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar declaração de que a empresa não incorre em nenhuma das hipóteses previstas no § 4º, do artigo 3º, da Lei Complementar nº 123/06, conforme **Anexo III**.

**7.3. Documentos que deverão ser apresentados relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

**7.3.1.** Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

**7.3.2.** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.

**7.3.3.** Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;

**7.3.4.** Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal;

**7.3.4.1.** Nos Municípios em que não há emissão de Certidão Municipal Conjunta, o licitante deverá, obrigatoriamente, apresentar tanto a certidão negativa de tributos mobiliários quanto a de tributos imobiliários.

**7.3.4.2.** Para os fins do art. 41 do Código Tributário Municipal, a habilitação dos proponentes não sediados no Município de Juiz de Fora/MG, ficará condicionada à verificação da regularidade fiscal perante este



Município.

**7.3.4.2.1.** Nos termos da subcláusula anterior, o proponente, se desejar, poderá apresentar junto de sua documentação de habilitação, a Certidão Negativa de Débito Ampla expedida pela Prefeitura de Juiz de Fora/MG.

**7.3.5.** Prova de Regularidade de Situação (CRF) perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

**7.3.6.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A - Da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo Decreto – Lei 5.452, de 1º de maio de 1943.

**7.3.7.** A proponente, microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

**7.3.7.1.** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente (ME ou EPP) for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

**7.3.7.2.** A não-regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81, da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a retirada da Nota de Empenho, ou revogar a licitação.

#### **7.4. Documentos que deverão ser apresentados relativos à Qualificação Econômico-Financeira:**

**7.4.1.** Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da Lei Federal nº 6.404/76 e Lei Federal nº 10.406/2002, que comprovem a boa situação financeira da sociedade empresária, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados monetariamente, quando encerrados há mais de três meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação, ocorrida no período, do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA ou outro indicador que o venha substituir.

**7.4.1.1.** Se necessária a atualização monetária do Balanço Patrimonial, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente, assinado pelo Contador.

**7.4.1.2.** As sociedades empresárias com menos de um exercício financeiro devem cumprir a exigência deste item mediante apresentação de Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado, conforme o caso.

**7.4.1.3.** Serão considerados aceitos como na forma da lei o Balanço Patrimonial (inclusive o de abertura) e demonstrações contábeis que apresentem valores do último exercício, conforme art. 176, § 1º da Lei 6.404/76 e assim apresentados:

- a) publicados em Diário Oficial; ou
- b) publicados em Jornal; ou
- c) por cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da proponente; ou



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**d)** por cópia ou fotocópia do livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da proponente ou em outro órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, ou;

**e)** Por Escrituração Contábil Digital (ECD), através da apresentação de cópia do SPED, devidamente transmitido via eletrônica, e obrigatoriamente, observado o prazo de entrega estipulado no art. 1078 da Lei Federal nº 10.406/2002.

**7.4.1.4.** Os documentos relativos ao subitem 7.4.1 deverão ser apresentados contendo assinatura do representante legal da sociedade empresária proponente e do seu contador, ou, mediante publicação no Órgão de Imprensa Oficial, devendo, neste caso, permitir a identificação do veículo e a data de sua publicação. A indicação do nome do contador e do número do seu registro no Conselho Regional de Contabilidade – CRC – são indispensáveis.

**7.4.2.** A capacidade Financeira da Sociedade Empresária será avaliada mediante os seguintes indicadores:

Índice de Liquidez Corrente (ILC) expressado da forma seguinte:

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

Índice de Liquidez Geral (ILG) expressado da forma seguinte:

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo exigível a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

Para a capacidade econômico-financeira exigida, os participantes deverão atender obrigatoriamente, os seguintes requisitos:

ILC ..... maior ou igual a 1(um)

ILG ..... maior ou igual a 1(um)

**7.4.2.1.** O item 7.4.2 é somente considerado para fins de Qualificação Econômico-Financeira da proponente. Uma vez habilitada, a maior ou menor pontuação obtida pela concorrente não terá qualquer influência na sua classificação final.

**7.4.2.2.** As empresas que apresentarem resultado menor do que 1 (um) em qualquer um dos índices referidos acima, deverão comprovar que possuem patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez inteiros por cento) do valor estimado da contratação, previsto no parágrafo 3º, do art. 31 da Lei 8.666/93, através do Balanço Patrimonial do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei Federal nº 6.404/76 e Lei Federal nº 10.406/2002, e/ou através da última alteração contratual devidamente registrada na Junta Comercial, ou em órgão regulador, em data anterior à licitação.

**7.4.3.** Certidão Cível Negativa, abrangendo Falência e Recuperação Judicial ou Extrajudicial, expedida por distribuidor da sede do principal estabelecimento da pessoa jurídica na forma do que prescreve o artigo 3º, da Lei nº 11.101/05.

**7.4.3.1.** Caso a Certidão evidencie a existência de processo de recuperação judicial, a mesma deverá vir acompanhada de documento expedido pelo Poder Judiciário de que a interessada está autorizada a participar de procedimento licitatório.

**7.4.3.2.** Nas comarcas em que a Certidão emitida pelo cartório distribuidor não abranger os processos distribuídos no processo judicial eletrônico - PJE, o licitante deverá, obrigatoriamente, apresentar tanto a





**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

certidão expedida pelo cartório distribuidor, quanto a certidão específica para processos judiciais eletrônicos.

**7.5. Documentos que deverão ser apresentados relativos à qualificação técnica:**

**7.5.1.** Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação através da apresentação de pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho a contento de objeto semelhante.

**7.5.1.1.** O atestado mencionado acima deve trazer a identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, endereço, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e e-mail para contato e no caso de emitente ser empresa do setor privado, deverá constar reconhecimento de firma em cartório de notas.

**7.6.** O ambiente operacional objeto do(s) atestado(s) precisa contemplar ambiente operacional de no mínimo 50 (cinquenta funcionários), podendo ser comprovado por declaração;

**7.7.** Descrição do contrato social ou estatuto que comprove em seu objeto social atividades iguais, correlatas ou compatíveis com os serviços ora licitados.

**7.8.** No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

**7.9.** É facultado à PJF solicitar o contrato social das empresas envolvidas para dirimir quaisquer dúvidas referentes ao exposto acima.

**7.10.** Caso a LICITANTE não seja a própria fabricante dos equipamentos/desenvolvedora dos softwares, deverá anexar declaração da fabricante de ateste que a LICITANTE é revenda autorizada ou distribuidor oficial da fabricante, e que está apta para comercializar os componentes da solução descritos neste Termo de Referência, bem como prestar a assistência técnica e garantia da Solução.

**7.11.** Não tendo a sociedade empresária classificada como vencedora do certame apresentado a documentação exigida, no todo ou em parte, será esta desclassificada, podendo a ela ser aplicada as penalidades previstas na legislação que rege o procedimento, e será convocada então a sociedade empresária seguinte na ordem de classificação.

**7.12.** A documentação, na fase pertinente, será examinada pelo Pregoeiro e pela Equipe de Apoio e após anexada ao processo desta licitação, sendo inabilitados aqueles proponentes cuja documentação apresente irregularidades.

**7.8.** A documentação exigida para atender ao disposto nos itens 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.3 e 7.4.1, poderá ser substituída, conforme disposto no parágrafo 3º do Art. 32 da Lei nº 8.666/93, pelo Certificado de Cadastro Geral de Licitantes do Município de Juiz de Fora - CAGEL, com validade plena; conforme Decreto 7.654 de 06 de dezembro de 2002; com ramo de atividade compatível com o objeto licitado.

**7.13.** Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte (condição válida, também, para pagamento dos serviços, se for o caso):

**7.13.1.** se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão ser apresentados em seu nome e de acordo com seu CNPJ, ou;



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**7.13.2.** se o licitante for a filial, todos os documentos deverão ser apresentados em seu nome e de acordo com o número do CNPJ da filial, exceto quanto à certidão Negativa de Débito junto ao INSS, por constar no próprio documento que é válido para matriz e filiais, Certidão de Débito relativo aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e CNDT;

**7.13.3.** se o licitante for a matriz e o fornecedor do bem ou prestadora dos serviços for a filial, os documentos deverão ser apresentados com o número de CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente;

**7.13.4.** serão dispensados da apresentação de documentos com o número do CNPJ da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz;

**7.13.5.** o não atendimento de qualquer exigência ou condição deste item, implicará na inabilitação do licitante.

**7.14.** Constatado o atendimento às exigências de habilitação e prova de conceito fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

### **VIII - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

**8.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

**8.2.** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

**8.2.1.** Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

**8.2.2.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

**8.2.3.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo na fase de aceitação.

**8.3.** O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

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

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

**8.5.1.** O julgamento das propostas será feito pelo **MENOR VALOR POR LOTE** de acordo com o especificado no **Anexo I**.

**8.5.1.1.** Ao final dos lances, caso haja redução de preço, o percentual apurado entre o valor final e o valor inicial, deverá ser igualmente deduzido dos valores unitários, ou seja, de cada item. (ou de cada item do lote).

**8.5.1.2.** Após aplicação do percentual de desconto, conforme item anterior, o valor total apurado poderá sofrer arredondamento, que será sempre realizado para o valor menor imediato.

**8.6.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

- 8.7.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 8.8.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser fixado pelo pregoeiro.
- 8.9.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 8.10.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 8.11.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 8.12.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 8.13.** Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 8.14.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 8.15.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 8.16.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 8.17.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 8.18.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 8.19.** As propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 8.20.** A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 8.21.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 8.22.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**8.23.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

**8.23.1.** no país;

**8.23.2.** por empresas brasileiras;

**8.23.3.** por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

**8.23.4.** por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

**8.24.** Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

**8.25.** O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

**8.25.1.** Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

**8.25.3.** Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

**8.26.** Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **IX - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

**9.1.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 10 do art. 25 do Decreto Municipal nº 13.892/2020.

**9.2.** Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado no Edital, desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

**9.2.1.** Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

**9.3.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**9.4.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

**9.5.** Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do proponente, observado o disposto neste Edital.



## X – DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

**10.1.** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo mínimo de **2 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

**10.1.1.** ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo proponente.

**10.1.2.** conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

**10.2.** A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

**10.2.1.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

**10.3.** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

**10.3.1.** Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

**10.4.** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

**10.5.** A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

**10.6.** As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

## XI – DO RECURSO

**11.1.** Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, o Pregoeiro fixará o prazo para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, **exclusivamente em campo próprio do sistema**.

**11.2.** Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

**11.2.1.** Nesse momento o Pregoeiro não entra no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

**11.2.2.** A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

**11.2.3.** Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.



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

**11.4.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## **XII – DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

**12.1.** A sessão pública poderá ser reaberta:

**12.1.1.** Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

**12.1.2.** Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

**12.2.** Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

**12.2.1.** A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

## **XIII – DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**13.1.** Após a declaração do vencedor da licitação, não havendo manifestação dos proponentes quanto à interposição de recurso, o Pregoeiro opinará pela adjudicação do objeto licitado, o que posteriormente será submetido à autoridade competente.

**13.1.1.** A autoridade competente homologará o resultado da licitação ao vencedor do certame,

**13.2.** Homologado o resultado da licitação, a Administração deverá encaminhar ao adjudicatário a Ata de Registro de Preços, por intermédio do e-mail informado em sua proposta, para que, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da data desta convocação, seja o referido instrumento assinado e devolvido via postal, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital. Se assim houver interesse, poderá o adjudicatário comparecer pessoalmente à subsecretaria para assinatura.

**13.2.1.** A Administração não se responsabilizará pelo não recebimento da Ata de Registro encaminhada para o e-mail informado na proposta, devendo o proponente mantê-lo em condições de receber as mensagens que lhe forem encaminhadas relativas ao presente certame. Em caso de fato superveniente que venha a inviabilizar o recebimento de e-mails, deverá o proponente, em tempo hábil, comunicar a Administração.

**13.3.** Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

## **XIV - DO CONTRATO**

**14.1.** O contrato formalizado regular-se-á, no que concerne a sua alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 observadas suas alterações posteriores, pelas disposições do Edital e pelos preceitos do direito público.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**14.2.** O contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pela autoridade gestora da despesa a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observadas as disposições legais pertinentes.

**14.3.** Farão parte integrante do contrato as condições previstas no Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

**14.4.** O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente.

**14.5. Do reajuste do contrato:**

**14.5.1.** O contrato poderá ter o seu valor reajustado, desde que seja observado o interregno mínimo de 01(um) ano, a contar da data da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 09 de maio de 2005.

**14.5.2.** Para o reajuste do contrato será adotado como indicador o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 9 de maio de 2005.

**14.5.3.** O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da contratada, com vistas a restabelecer a equação econômico-financeira do contrato, na forma do inc. II, da alínea “d”, do art. 65, da Lei nº. 8.666/93.

**14.5.4.** As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, bem como da demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato.

**XV - DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

**15.1.** Observado o disposto no artigo 67 da Lei Federal nº 8.666/93, o acompanhamento, a fiscalização, o recebimento e a conferência do objeto será realizada pela Unidade Requisitante ou no caso de substituição, pelo que for indicado pelo gestor da Unidade Requisitante.

**15.2.** A Unidade Requisitante atestará, no documento fiscal correspondente, a execução dos serviços nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos ao contratado.

**15.2.1.** O recebimento definitivo do objeto deste instrumento, somente se efetivará com a atestação referida no item anterior.

**XVI – DO PRAZO E CRONOGRAMA**

**16.1.** As ordens de serviço somente poderão ser emitidas após a assinatura do contrato correspondente.

**16.2.** O fornecimento e ativação da plataforma, postos de atendimento, mobiliário e equipamentos devem se dar em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da ordem de serviços pela Prefeitura de Juiz de Fora.

**16.2.1.** A contratada terá cinco dias após a ativação da posição de atendimento para treinar a nova pessoa.

**16.3.** As notas fiscais referentes aos serviços contratados somente serão aceitas após avaliação positiva da STDA/SSGD/DIEST/SUTEL referente aos itens adquiridos e serviços prestados.

**16.4. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:**

DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
-----------	---------	------------



## PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

			MÁXIMA
<b>FASE 01</b>	IMPLANTAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO (LOTE 1)	UNIDADE	1
<b>FASE 02</b>	TREINAMENTO (LOTE 1)	HORAS	20
<b>FASE 03</b>	SUORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL(LOTE 1)	UNIDADE	1
<b>FASE 04</b>	HABILITAÇÃO DE LICENÇAS DE USO CONCORRENTE (LOTE 1)	UNIDADE	100
<b>FASE 05</b>	DESENVOLVIMENTO DE INTEGRAÇÕES CONFORME DEMANDA (LOTE 1)	PONTOS DE FUNÇÃO/MÊS	360
<b>FASE 06</b>	CONTRATAÇÕES DE SUPERVISORES DE ATENDIMENTO (LOTE 2)	UNIDADE	2
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO REMOTAS COMPLETAS EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	30
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO REMOTAS COMPLETAS EM HORÁRIO NÃO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	10
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE PRESENCIAIS COMPLETAS EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	10
	CONJUNTO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (LOTE 2)	UNIDADE	40
	CONJUNTO DE MOBÍLIA (LOTE 2)	UNIDADE	40

**16.4.1.** A implantação deve se iniciar em até cinco dias úteis a partir da data de emissão da ordem de serviço e estar finalizada em trinta dias. Ao final dessa etapa o sistema deve estar funcionando sem falhas e disponibilizar os canais VoIP e WhatsApp. O pagamento da parcela única se dará em até trinta dias após o aceite da nota fiscal.

**16.4.2.** O treinamento deve ser agendado e se iniciar conforme data em ordem de serviço. Tendo o público-alvo aprovado essa etapa conforme as exigências neste termo, a nota fiscal poderá ser emitida e o pagamento será realizado em parcela única até trinta dias após o aceite da mesma. Após essa etapa a SUTEL sinalizará a entrada do sistema em produção.

**16.4.3.** As licenças de uso concorrente serão ativadas conforme a demanda e serão pagas mensalmente a partir da entrada em produção. Caso o serviço não seja prestado durante um mês completo deverá ser pago o valor proporcional aos dias consumidos considerando trinta dias como total.

**16.4.4.** O pagamento do suporte será mensal e a contagem iniciará a partir da entrada em produção. Caso o serviço não seja prestado durante um mês completo deverá ser pago o valor proporcional aos dias consumidos considerando trinta dias como total.

**16.4.5.** O desenvolvimento de integrações com sistemas internos acontecerá durante toda a vigência contratual e será pago mensalmente conforme a quantidade pontos de função consumidos.

**16.4.6.** As posições de atendimento, conjuntos de equipamentos e mobília serão contratados conforme emissões de ordens de serviços e pagos mensalmente. Caso o serviço não seja prestado durante um mês completo deverá ser pago o valor proporcional aos dias consumidos considerando trinta dias como total.





**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA  
XVII - DAS OBRIGAÇÕES**

**17.1. Da Unidade Requisitante:**

**17.1.2.** Receber o objeto do contrato no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

**17.1.3.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

**17.1.4.** Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto contratado fornecido, para que seja reparado ou corrigido.

**17.1.5.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações, em conformidade com o disposto na última Instrução Normativa vigente elaborada pela Controladoria Geral do Município, que aprovar o manual de Gestão e Fiscalização de Contratos a ser utilizado pela Administração Direta, Autarquias e Fundações.

**17.1.6.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

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

**17.2. Da Sociedade Empresária Vencedora:**

**17.2.1.** Fornecer o sistema de forma ininterrupta durante todo o tempo de duração do contrato, ficando proibida a expiração do sistema, ou qualquer tipo de redução de funcionalidade, em tempo inferior ao contratado.

**17.2.2.** Manter informado a STDA sobre as atualizações de versão, *release* ou revisão de todos os módulos da solução durante a vigência do contrato.

**17.2.3.** Atender dentro dos prazos fixados as ocorrências e problemas nos procedimentos técnicos realizados, após a notificação da CONTRATANTE.

**17.2.4.** Assegurar o sigilo de informações e documentos pertencentes à CONTRATANTE.

**17.2.5.** Atender ao acordo de níveis de serviço para suporte e manutenção do sistema, conforme constante nos itens **5.6.2.3 e 6.1.7** do Anexo I - Termo de Referência.

**17.2.6.** Apresentar a qualquer tempo, documentos e informações solicitadas pela CONTRATANTE relativos aos serviços prestados.

**17.2.7.** Manter a matriz de responsabilidades e comunicações entre CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**17.2.8.** Garantir o atendimento as Legislações para os módulos especificados no objeto;

**17.2.9.** Atender as demais condições estabelecidas no contrato.

**17.2.10.** Apresentar declaração de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/18), atestando possuir implementados os controles necessários que garantam a segurança de todo e qualquer dado pessoal envolvido nos processos.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**17.2.11.** Os funcionários da CONTRATADA são de responsabilidade única e exclusiva da mesma, ficando portanto garantido ao Município o ressarcimento por qualquer dano causado por funcionário da CONTRATADA.

**17.2.12.** Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**XVIII – DAS PENALIDADES**

**18.1.** Os casos de inexecução do objeto deste **edital**, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado e inadimplemento, sujeitará o proponente contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei nº 8.666/93, das quais destacam-se:

**a)** advertência;

**b)** multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor contratado, por dia de atraso injustificado na execução do mesmo, observado o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

**c)** multa de 3% (três por cento) sobre o valor estimado para o contrato, pela recusa injustificada do adjudicatário em executá-lo;

**d)** suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com o Município, no prazo de até 02 (dois) anos;

**e)** declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação, facultando ao contratado o pedido de reconsideração da autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vistas ao processo.

**18.2.** Após o devido processo legal, as penalidades serão aplicadas pela autoridade competente que deverá comunicar a subsecretaria todas as ocorrências para fins de cadastramento e demais providências.

**18.2.1.** Entende-se por autoridade competente a Secretaria de Transformação Digital e Administrativa.

**18.3.** Os valores das multas aplicadas previstas nos subitens acima poderão ser descontados dos pagamentos devidos pela Administração.

**18.4.** Da aplicação das penalidades definidas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item **18.1**, caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação.

**18.4.1.** Da aplicação da penalidade definida na alínea “e” do item **18.1**, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da intimação.

**18.5.** O recurso ou pedido de reconsideração relativo às penalidades acima dispostas será dirigido à autoridade gestora da despesa, a qual decidirá o recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis e o pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**18.6.** A aplicação de penalidades previstas para os casos de inexecução do objeto, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado, inadimplemento e demais condutas ilícitas será de competência da autoridade gestora da despesa, nos termos do § 3º, do art. 87, da Lei nº 8.666/93.

**18.7.** O Município poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a legislação vigente, nos seguintes casos:

**a)** por infração a qualquer de suas cláusulas;

**b)** decretação de falência, concurso de credores, dissolução ou liquidação;

**c)** em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e expresso aviso ao Município;

**d)** por comprovada deficiência no atendimento do objeto do contrato;

**e)** mais de 2 (duas) advertências



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**18.8.** A autoridade gestora da despesa poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

**XIX – DO PREÇO E DO PAGAMENTO**

**19.1.** O preço total e o preço unitário deverão ser expressos em reais, com duas casas decimais, equivalentes ao de mercado na data da sessão pública de disputa de preços.

**19.2.** Deverão estar incluídos no preço, todos os insumos que o compõem, tais como as despesas com impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente sobre a execução do objeto desta licitação, sem quaisquer ônus para a Administração, e quaisquer outros que incidam sobre a avença.

**19.3.** O pagamento será em até 30 (trinta) dias e efetuado pela Unidade Requisitante, creditado em favor da contratada, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta (conforme modelo descrito abaixo), em que deverá ser efetivado o crédito:

**BANCO: ..... AGÊNCIA: ..... CONTA CORRENTE: ..... LOCALIDADE: .....**

**19.4.** Para efeito de cada pagamento a nota fiscal/fatura deverá estar acompanhada da autorização de uso da nota fiscal eletrônica, em duas vias emitidas através do site [www.nfe.fazenda.gov.br](http://www.nfe.fazenda.gov.br), digitando a chave de acesso descrita no DANFE.

**19.4.1.** No caso da não apresentação da documentação de que trata o item **19.4.** ou estando o objeto em desacordo com as especificações e demais exigências do edital e contrato, fica a Unidade Requisitante autorizada a efetuar o pagamento, em sua integralidade, somente quando forem processadas as alterações e retificações determinadas, sem prejuízo da aplicação, ao fornecedor, das penalidades previstas.

**19.4.2.** A Unidade Requisitante poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pelo fornecedor, por força da contratação.

**19.4.3.** Quando ocorrer a situação prevista no item **19.4.2.**, não correrá juros ou atualizações monetárias de qualquer natureza, sem prejuízo de outras penalidades previstas.

**19.4.4.** Os documentos de cobrança deverão ser corretamente emitidos e no caso de incorreções serão devolvidos, e o prazo para o pagamento contar-se-á da data de reapresentação da nota fiscal eletrônica/fatura.

**19.5.** As Notas Fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente do país.

**19.5.1.** Juntamente com a nota fiscal, a contratada deverá apresentar o certificado de regularidade do FGTS e a Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

**19.6.** Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.

**19.7.** O CNPJ da contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

**19.8.** No ato de retirada da Nota de Empenho, o fornecedor deverá fornecer os dados bancários (banco, agência e nº da conta) para depósitos referentes aos pagamentos, conforme exigência do SIAFEM.

**19.9.** Nenhum pagamento será efetuado ao proponente vencedor enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.



**19.10.** O ISSQN se devido será recolhido, na forma do Código Tributário Municipal vigente e da Lei 10.630 de 30.12.03, caso não haja comprovação do recolhimento junto ao Município sede da contratada.

**19.10.1.** A retenção do Imposto de Renda na Fonte e da Contribuição Previdenciária será feita em conformidade com o disposto nas Instruções Normativas/Manuais disponibilizados no site da PJJ na página do Controle Interno: link: [http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle\\_interno/legislacao.php](http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle_interno/legislacao.php).

## **XX - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**20.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o proponente/adjudicatário que:

**20.1.1.** não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

**20.1.2.** não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

**20.1.3.** apresentar documentação falsa;

**20.1.4.** deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

**20.1.5.** ensejar o retardamento da execução do objeto;

**20.1.6.** não manter a proposta;

**20.1.7.** cometer fraude fiscal;

**20.1.8.** comportar-se de modo inidôneo;

**20.2.** Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os proponentes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

**20.3.** O proponente/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

**20.3.1.** Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

**20.3.2.** Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

**20.3.3.** Impedimento de licitar e de contratar com o Município, pelo prazo de até dois anos;

**20.3.4.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

**20.4.** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

**20.5.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

**20.6.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

## **XXI – DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO**



#### PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

**21.1.** Decairá do direito de impugnar ou solicitar esclarecimentos acerca dos termos do presente Edital o proponente que não apontar as falhas ou irregularidades supostamente existentes até o **3º (terceiro) dia útil** que anteceder a data de início da sessão de disputa do Pregão, **por meio eletrônico**, devendo o Pregoeiro decidir sobre a impugnação ou prestar os esclarecimentos no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento desta. Sendo intempestiva, a comunicação do suposto vício não suspenderá o curso do certame.

**21.1.1.** A impugnação feita tempestivamente pela proponente não a impedirá de participar do processo licitatório, ao menos até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, se for o caso, sendo corrigido o ato convocatório.

**21.1.2.** Decairá também do direito de impugnar, perante a Administração, os termos deste edital, aquela que, tendo-o aceito sem objeção, vier a apontar depois do início da sessão de disputa do Pregão, falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese que não será aceita como recurso.

### **XXII – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**22.1.** Serão utilizados para a realização deste certame recursos de tecnologia da informação, compostos por um conjunto de programas de computador que permitem confrontação sucessiva através do envio de lances dos proponentes com plena visibilidade para o pregoeiro e total transparência dos resultados para a sociedade, através da Rede Mundial de Computadores – INTERNET.

**22.2.** A realização do procedimento estará a cargo da **Subsecretaria de Licitações e Compras - SSLICOM** e da Administradora do Pregão Eletrônico, entidade contratada para, através da rede mundial de computadores, prover o sistema de compras eletrônicas.

**22.3.** Como requisito para participação no pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, a proponente deverá manifestar o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas no Edital.

**22.4.** O fornecedor, ao utilizar sua senha de acesso ao sistema para dar um lance no evento, terá expressado sua decisão irrevogável de concluir a transação a que se refere o evento nos valores e condições do referido lance, e caso este lance seja o escolhido pelo comprador, será reputado perfeito e acabado o contrato de compra e venda do produto negociado.

**22.5.** Incumbirá ao proponente acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**22.6.** Nenhuma indenização será devida aos proponentes por apresentarem documentação e/ ou apresentarem proposta relativa ao presente PREGÃO.

**22.7.** É facultado ao Pregoeiro a realização de diligências no curso do procedimento licitatório, bem como, sanear falhas, fazer complementação de insuficiências ou ainda, correções de caráter formal.

**22.7.1.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas e documentos de habilitação, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

**22.7.2.** Obriga-se a proponente a fornecer ao Pregoeiro os documentos originais correspondentes em qualquer época que lhe forem solicitados.

**22.7.3.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

eletrônico, ou, em se tratando de amostra, na forma e prazo indicados pelo Pregoeiro, sob pena de não aceitação da proposta.

**22.8.** A presente licitação somente poderá vir a ser revogada por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

**22.9.** O resultado desta licitação será lavrado em Ata, a qual será assinada pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio.

**22.10.** O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**22.11.** No interesse da Administração, sem que caiba às participantes qualquer recurso ou indenização, poderá a licitação ter:

- a) adiada sua abertura;
- b) alterado o Edital, com fixação de novo prazo para a realização da licitação.

**22.12.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes do procedimento licitatório, elegem as partes o Foro da cidade de Juiz de Fora/MG, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

**22.13.** Esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital poderão ser obtidos junto a **SSLICOM/PJF** pelo telefone: (32) 3690-8188/8187, nos dias úteis no horário das 09 às 11 horas ou 15 às 17 horas.

**22.14.** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

**22.15.** Os casos omissos relativos à aplicabilidade do presente Edital serão sanados pela **PJF//SSLICOM**, obedecida a legislação vigente.

**22.16.** O acompanhamento dos resultados, recursos e atos pertinentes a este edital poderão ser consultados no endereço: <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, que será atualizado a cada nova etapa do pregão.

**22.17.** Fazem parte deste Edital os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência e Valor Estimado;

Anexo I.A - Modelo da Proposta Comercial

Anexo I.B - Modelo de Ordem de Serviço

Anexo I.C - Relatório de Prova de Conceito.

Anexo II – Minuta de Contrato.

Anexo III - Modelo de Declaração de Microempresa (ME) ou de Empresa de Pequeno Porte (EPP).

Anexo IV - Modelo de Declaração de Habilidade e Pleno Conhecimento.

Anexo V - Modelo de Declaração de Empregador Pessoa Jurídica.

Anexo VI – Modelo de Declaração de Inexistência de fato impeditivo.

Anexo VII - Minuta da Ata de Registro de Preços.



## PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA

### ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA E ORÇAMENTO ESTIMADO

#### 1. ENTIDADE REQUISITANTE

1.1. Secretaria de Transformação Digital e Administrativa.

#### 2. JUSTIFICATIVA

2.1. Disponibilizar e registrar o fluxo de entrada de atendimentos ao cidadão abrindo frentes nos principais canais disponíveis atualmente e distribuindo de maneira a tornar os serviços oferecidos escaláveis ao mesmo tempo em que se incrementam qualidade e eficiência.

2.2. Adquirir capacidade de resposta dimensionável frente a demanda prevista em projetos vindouros que abrem novas frentes de atendimento facilitando o acesso aos serviços prestados pela Prefeitura de Juiz de Fora.

#### 3. DAS FINALIDADES

3.1. Investir na qualidade dos serviços prestados oferecendo aos servidores a ferramenta necessária para atender o cidadão e padronizar o registro das interações feitas nos atendimentos, acumulando inteligência para melhorar as estratégias de atendimento garantindo resposta instantânea quando for possível e alocando recursos humanos quando for necessário, aproveitando ao máximo a modernização feita pela STDA - Secretaria de Transformação Digital e Administrativa direcionando utilizando os recursos tecnológicos recém adquiridos ou em fase de aquisição (Prefeitura Ágil e GRP - Planejador de Recursos Governamentais) que já trazem mudança e deixam espaço para ações de melhoria.

3.2. Providenciar a força necessária para implementação de políticas públicas da Prefeitura de Juiz de Fora.

#### 4. OBJETO

4.1. Contratação de plataforma de atendimentos personalizável e integrável a múltiplos canais de comunicação e teleatendimento - OmniChannel.

4.1.1. **LOTE 1** - Plataforma de atendimentos personalizável e integrável a múltiplos canais de comunicação na modalidade plataforma como serviço;

4.1.2. **LOTE 2** - Pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de teleatendimento;

#### 5. PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMINICHANNEL (LOTE 1)

5.1. Captará atendimentos de vários canais e utilizará de automações para resolver ou encaminhar as demandas à central de atendimento.

5.2. Será contratada no modelo plataforma como serviço (PAAS – Platform As A Service), de modo que todas as funcionalidades devem estar disponíveis sem que a contratada precise adquirir ou fornecer nada além dos troncos VoIP.

5.3. Requisitos funcionais e não funcionais



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**5.3.1.** A plataforma deve obedecer durante toda a vigência do contrato aos requisitos funcionais e não funcionais no ANEXO I.C deste termo além de:

**5.3.1.1.** Ser integrável com VoIP, WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, Mensageiro próprio da plataforma (Um mensageiro proprietário e que possa ser embarcado em outros sites e aplicativos), sendo possível configurar quais ficarão ativas. No momento da prova de conceito a solução deve estar integrada com um canal de modo texto e VoIP devendo ser desclassificada caso o contrário aconteça. As demais integrações podem ser desenvolvidas em até 30 (trinta) dias da solicitação de ativação pela CONTRATANTE e não devem consumir o saldo de pontos de função previstos para desenvolver integrações com sistemas internos.

**5.3.1.2.** Disponibilizar o recurso de automação de atendimento (Robô de conversação) com menus configuráveis em todos os canais disponíveis.

**5.3.1.3.** Possibilitar que opções dos menus das automações executem ações em sistemas de terceiros através de integração via API.

**5.3.1.4.** Ser escalável de forma a executar sem apresentar travamentos e lentidão conforme a demanda aumenta.

#### **5.4. DESENVOLVIMENTO DE INTEGRAÇÕES COM OS SISTEMAS INTERNOS DA CONTRATANTE**

**5.4.1.** A contratada poderá solicitar o desenvolvimento de integrações com os sistemas internos. Para tanto são considerados trezentos e sessenta pontos de função durante a vigência do contrato.

**5.4.2.** O início do desenvolvimento de uma integração se dará pela solicitação de medição pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deve estimar o esforço com base nos requisitos informados.

**5.4.3.** Cabe a STDA/SSGD/SUTEL avaliar se a medição está de acordo com o **manual de práticas de contagem do IFPUG** para então emitir ordem de serviço conforme modelo no ANEXO I.B deste termo.

#### **5.5. INSTALAÇÃO DO SISTEMA**

**5.5.1.** O sistema, com suas funcionalidades, bem como seu Banco de Dados, deve estar instalado em um Data Center sob as Leis Brasileiras, podendo ser este da CONTRATADA, ou Data Center locado pela CONTRATADA, nos ambientes de Produção, Homologação (que também poderá ser usado como ambiente de treinamento).

**5.5.2.** Customização da identificação visual do sistema para a CONTRATANTE.

**5.5.3.** Todas as interfaces gráficas e documentação de ajuda do sistema informatizado deverão ser disponibilizados em idioma português do Brasil, incluindo as interfaces de administração e parametrização do referido sistema.

**5.5.4.** A CONTRATADA deverá apresentar relatórios de testes de vulnerabilidades tipo **Pentest White Box** do ambiente, após a assinatura do contrato e antecedendo a entrada do sistema em produção (de acordo com cronograma de implantação a ser estabelecido). Durante a vigência do contrato, caso sejam aplicadas correções ou atualizações no sistema, o **Pentest White Box** deverá ser novamente realizado relatando as falhas encontradas e as correções realizadas.

**5.5.4.1.** Os testes (pentest) deverão ser compostos por:

a) Scan de infraestrutura (análise de portas de serviços, versão dos Web Servers, versões do Kernel servidores Linux, etc.).





b) Scan de aplicação (SQL ErrorMessage, Cross-Site Scripting, SQL Disclosure, Directory Browsing, Open Redirect).

**5.5.4.2.** O resultado dos testes com as vulnerabilidades encontradas e as correções aplicadas deverão ser entregues em formato digital aos Gestores do Contrato.

**5.5.4.3.** A contratada deverá apresentar declaração de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/18), atestando possuir implementados os controles necessários que garantam a segurança de todo e qualquer dado pessoal envolvido nos processos.

## **5.6. IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, E PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA EM SEUS AMBIENTES DE PRODUÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**5.6.1.** Fica a cargo da **CONTRATADA** realizar todas as configurações, customizações e parametrizações do sistema, nos respectivos ambientes, para que o sistema mantenha-se atualizado, conforme padrões e restrições estabelecidos pela STDA – Secretaria de Transformação Digital e Administração.

**5.6.2.** A **CONTRATADA** deverá prover o fornecimento, instalação, migrações, configurações, treinamentos e testes no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a partir da emissão da ordem de serviços pela **CONTRATANTE**.

**5.6.3.** A **CONTRATADA** deverá, obrigatoriamente, disponibilizar ambiente de homologação (testes, homologações e treinamento) para os usuários (Servidores municipais) durante toda vigência contratual.

## **5.7. TREINAMENTO**

**5.7.1.** Após a instalação do sistema a **CONTRATADA** será responsável pelo treinamento dos usuários designados pela **CONTRATANTE**.

**5.7.1.1.** Esta etapa deverá ser realizada nas dependências da **CONTRATANTE**, ou em outro local indicado pela **CONTRATANTE**, em datas e horários definidos em comum acordo entre as partes.

**5.7.1.2.** Os treinamentos devem ocorrer de forma prioritária no formato de Ensino a Distância.

**5.7.2.** A **CONTRATADA** deverá definir o conteúdo programático e quantitativo do treinamento necessário à capacitação e transferência de conhecimento a 120 pessoas, fixando a carga horária e o número de encontros, considerando as funcionalidades descritas neste documento, assim como a complexidade do sistema por ela oferecido, e a experiência de seus instrutores, de forma a poder fornecer um treinamento eficaz e de qualidade.

**5.7.3.** O treinamento deverá ser baseado no uso prático do sistema, utilizando uma base de dados de homologação que permita a entrada de dados, a análise e visualização de todas as funcionalidades.

**5.8.4.** Os treinamentos devem ser concluídos em até **05 (cinco) dias** antes da entrada do sistema em produção, podendo ser prorrogado a critério da **CONTRATANTE**.

**5.5.5.** O material didático utilizado nos treinamentos deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** em meio eletrônico.

**5.5.6.** A **CONTRATADA** fornecerá cópias do material didático para cada participante do curso.

**5.5.7.** O público-alvo avaliará o curso classificando como: ÓTIMO, BOM, REGULAR e RUIM. Caso mais de quarenta por cento das avaliações classifiquem o treinamento como RUIM a **CONTRATADA** deverá ministrar o curso novamente sem custos para a **CONTRATANTE**.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**5.5.8.** A infraestrutura física (sala, equipamentos, projetor, etc.), caso houver necessidade, será de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

**5.5.9.** Caso a **CONTRATADA** necessite de algum equipamento que atenda a uma necessidade especial, poderá fazer o uso de dispositivos de sua propriedade, desde que seja **SEM ÔNUS** para a **CONTRATANTE**.

**5.5.10.** Toda despesa decorrente dos treinamentos (instrutores, elaboração do material didático, deslocamento, alimentação e hospedagem dos instrutores, etc.) será de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

**5.5.11.** Os instrutores deverão ser altamente capacitados e conhecer todo o sistema e possuir experiência prática de utilização do mesmo.

**5.5.12.** A **CONTRATADA** deverá promover novos treinamentos nos mesmos moldes do previsto nas cláusulas 5.5.1 e 5.5.2, sempre que forem feitos, por força de lei ou atualizações tecnológicas realizadas, ajustes relevantes no software que alterem operacionalmente funcionalidades preexistentes ou acrescentem funcionalidades novas, **SEM ÔNUS** para a **CONTRATANTE**.

**5.5.13.** O treinamento deverá apresentar sistema que comprove a sua eficácia, seja por realização de provas e testes em ambiente digital, seja por emissão de certificado.

## **5.6. SUPORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL**

### **5.6.1. Suporte técnico remoto:**

**5.6.1.** Consiste em esclarecimentos de dúvidas, ajustes em configurações do sistema, solução de erros, atualização de versões e outros semelhantes seguindo o nível de acordo de serviços, estabelecido nos itens abaixo.

### **5.6.2. Níveis de acordo de serviços para o suporte**

**5.6.2.1.** A **CONTRATADA** deve manter portal, via internet, para suporte, incluindo-se o acesso para contatos técnicos e para registros de incidentes, além de documentação pertinente com informações sobre o sistema. Além disso, o suporte telefônico ao sistema deve ser dado em duas modalidades, atendendo a padrões mínimos de respostas/solução, conforme a seguir:

#### **a) Suporte normal – 10x5**

**5.6.2.2.** Dez horas por dia; cinco dias por semana de suporte telefônico durante o horário comercial. O número de telefone correspondente deverá ser indicado no Portal de Suporte. Este nível de suporte permite que a solução possa ocorrer sem prejuízo do trabalho, mediante o uso de ação contingencial.

#### **b) Serviço de suporte em horário não comercial**

**5.6.2.3.** Após o horário comercial a **CONTRATADA** deve disponibilizar contato a um atendente de plantão.

#### **c) Expectativas de serviço:**

As seguintes severidades de suporte serão utilizadas para a classificação de eventuais problemas.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

<b>Grau de Severidade</b>	<b>Crise:</b> Descontinuidade dos serviços.	<b>Urgência:</b> Limitações que impedem os serviços de serem prestados com total qualidade. Indisponibilidade parcial.	<b>Padrão:</b> Erros isolados que não impactam na continuidade dos serviços prestados, dúvidas, correções.
<b>Tempo de resposta</b>	1 (uma) hora	4 (quatro) horas	1 (um) dia útil
<b>Medida de resposta</b>	Contato telefônico e acesso remoto para correção ou acompanhamento.	Contato telefônico e acesso remoto para correção ou acompanhamento.	Contato telefônico e acesso remoto para correção ou acompanhamento.

## 6. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TELEATENDIMENTO (LOTE 2)

**6.1.** A Prefeitura de Juiz de Fora poderá contratar para execução de forma presencial no município os serviços abaixo ou de forma remota o posto de atendimento completo. Sendo as opções seguintes:

### 6.2. DETALHAMENTO

**6.2.1.** Atendente em horário comercial:

**6.2.1.1.** Pessoa vinculada a **CONTRATADA** com nível de escolaridade médio disponibilizada por 180 (cento e oitenta) horas mensais em horário comercial para atendimento telefônico, registro e solução de chamados.

**6.2.2.** Atendente em horário não comercial:

**6.2.2.1.** Pessoa vinculada a **CONTRATADA** com nível de escolaridade médio disponibilizada por 180 (cento e oitenta) horas mensais em horário não comercial para atendimento telefônico, registro e solução de chamados.

**6.2.3.** Mobiliário:

**6.2.3.1.** Móvel necessária para acomodar um atendente. Deve ser de boa qualidade para proporcionar qualidade de vida no trabalho ao recurso humano alocado. Composto pelos seguintes itens com suas características individuais:

- a) Mesa - Deve ter altura padrão, com no mínimo 70 (Setenta) centímetros de largura e 1,30 (Um metro e 30 centímetros) de comprimento;
- b) Cadeira - Suportar no mínimo 120 (cento e vinte) quilos, ter almofadas no assento e encosto, reclinável com rodas e altura ajustável;
- c) Apoio para as mãos - Composto por borracha ou espuma encapada com aproximadamente 40 (Quarenta) centímetros de comprimento, 10 (Dez) centímetros de largura e 2 (Dois) centímetros de altura;
- d) Suporte para notebook - Fornecido caso o computador fornecido seja um notebook. Deve ter regulagem de inclinação da plataforma e ser compatível com o tamanho do equipamento fornecido;
- e) Esfera de borracha e cartilha de boas práticas de prevenção contra lesões ocupacionais - Material próprio para autoterapia sem necessidade de contratação de profissional específico, de uso facultativo nos intervalos do trabalho;

**6.2.4.** Equipamento:

**6.2.4.1.** Os equipamentos de informática necessários para o provimento de um ponto de atendimento. Composto dos seguintes itens com suas características individuais sendo que a **CONTRATADA** poderá escolher entre fornecer notebook ou estação de trabalho:



#### 6.2.4.2. Estação de trabalho:

a) Processador: no mínimo quatro núcleos físicos e oito threads, Suporte a 64 Bits; clock real 3.6GHz; Memória cache total de 6 MB; com suporte a virtualização e placa de vídeo integrada ao processador compatível com DirectX 12. Índice de desempenho de 8.500 pontos ou superior, tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark ([http://www.cpubenchmark.net/cpu\\_list.php](http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php)). Não será permitido nenhum tipo de configuração especial para operação da CPU em velocidade superior à especificação de fábrica, seja qual for o motivo (overclocking). Deverá ser da geração mais recente disponibilizada pelo fabricante.

b) Placa-mãe: 2 slots de memória DDR4; slots de expansão: 01 PCI-E 16x e mais 01 PCI-E x1 ou x4; 08 portas USB sendo no mínimo: 04 portas USB 3.1 e 01 porta USB-C no painel frontal; 02 interfaces SATA sendo no mínimo uma no padrão 6.0 Gb/s (SATA III); Chip de segurança integrado no padrão TPM 2.0. A placa-mãe deverá ser da mesma marca do fabricante do equipamento. Não serão aceitas placas de livre comercialização no mercado ou em regime OEM. Suporte até 32GB RAM. Compatível com recursos de redução do consumo de energia.

c) Memória: total 8GB DDR4 2.666MHz (ou superior).

d) Disco rígido: tipo SSD (unidade de estado sólido), com capacidade mínima de armazenamento de 256 GB TLC PCIe x4 M.2, com velocidade mínima de leitura sequencial do disco 2.000 Mbps e velocidade mínima de gravação sequencial do disco 1.200Mbps.

e) Gabinete: tipo SmallForm Factor (SFF), com volumetria máxima de 10,5L, capaz de funcionar nas posições vertical e horizontal sem prejuízo no desempenho e comprometimento dos componentes internos; Baias para unidades externas: uma baia 5 1/4 ou slimline; Conectores frontais: 2 (dois) USB 3.1 e 1 (um) USB 3.1 Tipo-C; saída de áudio e entrada de microfone (podendo ser COMBO); Deve possuir luzes indicativas de operação e atividades do disco rígido; Tipo TOOL-LESS: capacidade de remoção das partes internas do gabinete sem a necessidade de uso de ferramentas. Exceções para as placas de expansão do tipo M.2, fonte de energia e para o disco rígido que poderá ser removido junto com seu case; Para abertura e fechamento da tampa do gabinete será aceita a utilização de parafusos recartilhados; Deve possibilitar a instalação de cadeados ou lacre de segurança em slot ou trava externa específica de forma a impedir a abertura do gabinete; Deve possuir cadeado externo de segurança de forma a impedir a abertura do gabinete (com segredo único para todos os computadores fornecidos do SRP pelo licitante) ou a trava externa com a mesma finalidade, não sendo aceito qualquer tipo de adaptação, furação ou adesivo que visem adaptar forçadamente o equipamento para atingir a funcionalidade solicitada; Deve possuir alto-falante interno ao gabinete com potência não inferior a 1W.

f) Fonte de energia: tensão 110V/220V, PFC Ativo, potência que suporte a configuração máxima para o equipamento. Deve possuir a certificação 80 PLUS PLATINUM.

g) Placa de vídeo: onboard mínimo 1GB memória compartilhada, com 02 (dois) conectores digitais (DisplayPort ou HDMI) compatíveis com o monitor ofertado, capaz de suportar dois monitores simultâneos e independentes (modo estendido).

h) Placa de rede: Gigabit padrão RJ45 e 802.11ac 2x2 Wi-Fi + Bluetooth 5.0.

i) Placa de som: onboard.

j) Teclado: padrão USB, com regulagem de altura e/ou inclinação, padrão ABNT-2.

k) Mouse: óptico padrão USB, no mínimo 3 botões, com botão central com função de rolagem de páginas, 1000dpi, de conformidade ambidestra.

l) Padronização: Teclado e mouse deverão ser do mesmo fabricante do microcomputador.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

- m)** Cores do conjunto: gabinete, monitor, mouse e teclado com a mesma cor. A cor deverá ser predominantemente: Preto ou Prata ou Cinza, podendo apresentar variações nas tonalidades.
- n)** Monitor LED: Tamanho da tela 21.5", resolução mínima: 1920 x 1080 (60 Hz); Brilho 250 cd/m<sup>2</sup>, Taxa de Contraste 1000:1, Tempo de resposta 8 ms, Cores 16 milhões, Sinal de vídeo RGB analógico e Digital (no mínimo 1 conector digital compatível com o microcomputador sem o uso de adaptadores), Alimentação: 100 ~ 240 VAC (50/60HZ), fonte interna no monitor, Cor: predominantemente preto ou prata; Ergonomia: Ajuste de altura, rotação e inclinação;
- o)** Cabos: deverão ser fornecidos todos os cabos para o funcionamento do conjunto computador. No caso da conexão do computador com o monitor, deverão ser fornecidos os cabos digitais (DisplayPort ou HDMI). Caso sejam necessários, deverão ser fornecidos, sem custos, adaptadores para a conexão do monitor ao computador. Por exemplo: se o monitor apresentar conexão digital HDMI e o computador apresentar conexão DisplayPort, o fornecedor deverá fornecer o adaptador HDMI para DisplayPort.
- p)** Sistema Operacional: Licença do Windows 10 Professional 64 Bits versão português do Brasil OEM pré-instalado.
- q)** Mídias do Sistema Operacional e de Drivers: deverá ser disponibilizada na imagem de recuperação de fábrica do Sistema Operacional em partição do disco ou disponível para download no site do fabricante.
- r)** BIOS: desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ou ter direitos copyright sobre essa BIOS, tendo livre direito de edição para adaptabilidade ao conjunto ofertado, comprovados através de atestados fornecidos pelo fabricante da BIOS, não sendo aceitas soluções em regime de OEM ou customizadas; Deve permitir atualização online por meio do Sistema Operacional Windows 10 na versão Professional. Deve possuir o número de série do equipamento e campo editável para inserir identificação customizada, como, por exemplo, número de patrimônio, para posterior consulta através de um software de gerenciamento; Deve suportar ACPI (Advanced Configuration and Power Interface); Deve suportar tecnologia Trusted Platform Module (TPM); Setup com suporte a língua Portuguesa ou Inglesa. A BIOS deve estar em conformidade com a normativa NIST 800-147 ou ISO/IEC 19678, baseado nos padrões de mercado de maneira a usar métodos de criptografia robusta para verificar a integridade da BIOS antes de passar o controle de execução à mesma; Deve possuir ferramenta que possibilita realizar a formatação definitiva dos dispositivos de armazenamento conectados ao equipamento, desenvolvida em acordo com o padrão de segurança NIST 800-88 ou ISO/IEC 27040:2015;

**6.2.4.2. Notebook:**

- a)** Processador: quatro núcleos físicos e quatro núcleos virtuais (threads), clock base de no mínimo 2.4GHz, clock turbo de no mínimo 3.70 GHz, Memória Cache total de no mínimo de 6MB L3 ou L2+L3, suporte a virtualização. Índice de desempenho de no mínimo 7.400 pontos ou superior, tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark ([http://www.cpubenchmark.net/cpu\\_list.php](http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php)). Não será permitido nenhum tipo de configuração especial para operação da CPU em velocidade superior à especificação de fábrica, seja qual for o motivo (overclocking). Deverá ser da geração mais recente disponibilizada pelo fabricante do processador;
- b)** Placa-mãe: A placa-mãe deverá ser do mesmo fabricante do notebook; chip TPM 2.0 ou FTPM2.0 integrado na placa-mãe, suporte até 16GB RAM;
- c)** Memória RAM: No mínimo um módulo de 8GB DDR4 3.200MHz, podendo ser integrado ou não a motherboard. Permitindo a expansão para no mínimo 16GB;
- d)** Tela LED 14" ou 14.1"; widescreen (não serão aceitas telas modelo LCD ou TFT comum), com resolução mínima de 1920x1080 FHD;



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

- e) Disco rígido: unidade tipo SSD (unidade de estado sólido): Com capacidade mínima de armazenamento de 256 GB TLC PCIe x4 M.2, com velocidade mínima de leitura sequencial do disco 1.500 Mbps e Velocidade mínima de gravação sequencial do disco 800Mbps.
- f) Placa de rede com fio: Gigabit padrão RJ45;
- g) Placa de rede wireless: da mesma marca do processador e chipset, suporte ao padrão 802.11a/g/n/ax;
- h) Bluetooth 5.1;
- i) Dispositivo apontador: tipo touchpad;
- j) Teclado: integrado ao gabinete, padrão ABNT2 com todos os caracteres da língua portuguesa. A impressão das teclas deverá do tipo permanente, não podendo apresentar desgaste por abrasão ou uso prolongado e possuir proteção contra derramamento de líquidos;
- k) Interfaces: 1 HDMI (no caso de DisplayPort será aceito com o fornecimento, sem custos, do adaptador para HDMI); 1 RJ45; 03 portas USB integradas sendo pelos menos 01 (uma) USB 3.1 e 1 (uma) USB 3.1 Tipo-C;
- l) Gabinete: reforçado com fibra de vidro, magnésio, alumínio ou plástico ultra reforçado (não serão aceitos notebooks em case de plástico ABS ou convencional apenas);
- m) Deverá possuir WEBCAM integrada HD com 720P, ou superior, com microfone;
- n) Alto-falantes e microfones estéreo embutidos;
- o) Dispositivo de Leitura Biométrico;
- p) Bateria: deve proporcionar ao notebook autonomia de até 10 horas de duração comprovado através de documentação do fabricante e baterias com capacidade de no mínimo 40Wh;
- q) Peso máximo incluindo a bateria: 1,7Kg;
- r) Fonte bivolt;
- s) Cor: predominantemente Preto ou prata ou cinza, podendo apresentar variações nas tonalidades;
- t) Sistema Operacional: Windows® 10 Professional 64 bits versão Português do Brasil instalado de fábrica;
- u) Mídias do Sistema Operacional e de Drivers: deverá ser disponibilizada na imagem de recuperação de fábrica do Sistema Operacional em partição do disco ou disponível para download no site do fabricante.
- v) Garantia: tipo on-site, 5 anos para o notebook e 1 ano para bateria;
- w) BIOS desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ou ter direitos copyright sobre essa BIOS, tendo livre direito de edição para adaptabilidade ao conjunto ofertado, comprovados através de atestados fornecidos pelo fabricante da BIOS, não sendo aceitas soluções em regime de OEM ou customizadas. Deve permitir atualização online por meio do Sistema Operacional Windows 10 na versão Professional. Deve possuir o número de série do equipamento e campo editável para inserir identificação customizada, como, por exemplo, número de patrimônio, para posterior consulta através de um software de gerenciamento; Deve suportar ACPI (Advanced Configuration and Power Interface); Deve suportar tecnologia Trusted Platform Module (TPM); Setup com suporte a língua Portuguesa ou Inglesa. A BIOS deve estar em conformidade com a normativa NIST 800-147 ou ISO/IEC 19678, baseado nos padrões de mercado de maneira a usar métodos de criptografia robusta para verificar a integridade da BIOS antes de passar o



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

controle de execução a mesma; Deve possuir ferramenta que possibilita realizar a formatação definitiva dos dispositivos de armazenamento conectados ao equipamento, desenvolvida em acordo com o padrão de segurança NIST 800-88 ou ISO/IEC 27040:2015.

**6.2.4.3.** Conjunto de fone de ouvido e microfone (HeadSet) - Compatível com o notebook ou estação de trabalho fornecida.

### **6.2.5. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

**6.2.5.1.** Nos casos em que forem fornecidos equipamentos de informática, os mesmos deverão ser homologados pela STDA/DIEST/SSEG.

**6.2.5.2.** A **CONTRATADA** terá responsabilidade total sob o suporte aos equipamentos fornecidos, inclusive quando for necessária a instalação de módulos fornecidos no LOTE 1 devendo portanto a mesma manter comunicação com a contemplada no mesmo.

**6.2.5.3.** Os itens contratados devem ser fornecidos no endereço especificado em ordem de serviço expedida pela STDA/SSGD/DIEST/SUTEL.

### **6.2.6. FORNECIMENTO DO POSTO DE ATENDIMENTO**

**6.2.6.1.** Nos casos em que o posto de atendimento incluir um atendente este estará vinculado a **CONTRATADA** que será totalmente responsável pelo mesmo (Salário, direitos, transporte e outras responsabilidades).

**6.2.6.2.** No que se diz respeito a posto de atendimento a **CONTRATANTE** poderá solicitar o seguinte:

- a) Substituição do atendente.
- b) Substituição dos equipamentos.
- c) Planejamento de escala para atender o período solicitado por posição.

### **6.2.7. EXPECTATIVAS DO SERVIÇO**

**6.2.7.1.** A **CONTRATADA** deve fornecer relatórios para que seja possível garantir o seguinte:

- a) O atendente deve se manter ocupado durante noventa e cinco por cento do tempo em que permanecer ativo.
- b) Noventa e cinco por cento dos contatos devem ser respondidos em até trinta segundos.

**6.2.7.2.** A **CONTRATANTE** poderá solicitar alocação de posições de atendimento por meio de ordens de serviço e diminuição no número de posições de atendimento por ofício para garantir o melhor uso possível dos recursos.

### **6.2.8. EXPECTATIVAS DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE**

**6.2.8.1.** As solicitações da **CONTRATADA** deverão ser atendidas nos prazos estabelecidos na seguinte tabela:

<b>Grau de Severidade</b>	<b>Crise:</b> Descontinuidade dos serviços.	<b>Urgência:</b> Limitações que impedem os serviços de serem prestados com total qualidade.	<b>Padrão:</b> Demais solicitações que não se enquadram como casos de crise e críticos.
<b>Tempo de resposta</b>	1 (uma) hora	4 (quatro) horas	1 (um) dia útil



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

<b>Medida de resposta</b>	Reparação ou substituição do equipamento ou do ponto de atendimento completo. Configuração (Quando se tratar de equipamento)	Reparação ou substituição do equipamento ou do ponto de atendimento completo. Configuração (Quando se tratar de equipamento)	Reparação ou substituição do equipamento ou do ponto de atendimento completo. Configuração (Quando se tratar de equipamento)
---------------------------	--	--	--

## 7. PERÍODO DA EXECUÇÃO

### 7.1. DO CONTRATO E DO PRAZO

**7.1.1.** O prazo do contrato será, a partir da assinatura, de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente.

**7.1.2.** As ordens de serviço somente poderão ser emitidas após a assinatura do contrato correspondente.

**7.1.3.** O fornecimento e ativação da plataforma, postos de atendimento, mobiliário e equipamentos devem se dar em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da ordem de serviços pela Prefeitura de Juiz de Fora.

**7.1.4.** A contratada terá cinco dias após a ativação da posição de atendimento para treinar a nova pessoa.

**7.1.5.** As notas fiscais referentes aos serviços contratados somente serão aceitas após avaliação positiva da STDA/SSGD/DIEST/SUTEL referente aos itens adquiridos e serviços prestados.

## 8. COTAÇÃO DE PREÇOS

**8.1.** Na cotação de preços deverão estar incluídos todos os custos de pessoal, transporte, hospedagem, alimentação, treinamento e demais despesas decorrentes da execução do serviço, ou seja, todos os custos inerentes ao fornecimento.

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**9.1.** Receber o objeto do contrato no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

**9.2.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

**9.3.** Comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto contratado fornecido, para que seja reparado ou corrigido.

**9.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações, em conformidade com o disposto na última Instrução Normativa vigente elaborada pela Controladoria Geral do Município, que aprovar o manual de Gestão e Fiscalização de Contratos a ser utilizado pela Administração Direta, Autarquias e Fundações.

**9.5.** Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

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

## 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA





**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**10.1.** Fornecer o sistema de forma ininterrupta durante todo o tempo de duração do contrato, ficando proibida a expiração do sistema, ou qualquer tipo de redução de funcionalidade, em tempo inferior ao contratado.

**10.2.** Manter informado a STDA sobre as atualizações de versão, release ou revisão de todos os módulos da solução durante a vigência do contrato.

**10.3.** Atender dentro dos prazos fixados as ocorrências e problemas nos procedimentos técnicos realizados, após a notificação da **CONTRATANTE**.

**10.4.** Assegurar o sigilo de informações e documentos pertencentes à **CONTRATANTE**.

**10.5.** Atender ao acordo de níveis de serviço para suporte e manutenção do sistema, conforme constante nos itens **5.6.2.3** e **6.2.7**.

**10.6.** Apresentar a qualquer tempo, documentos e informações solicitadas pela **CONTRATANTE** relativos aos serviços prestados.

**10.7.** Manter a matriz de responsabilidades e comunicações entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**.

**10.8.** Garantir o atendimento às Legislações para os módulos especificados no objeto;

**10.9.** Atender as demais condições estabelecidas no contrato.

**10.10.** Apresentar declaração de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/18), atestando possuir implementados os controles necessários que garantam a segurança de todo e qualquer dado pessoal envolvido nos processos.

**10.11.** Os funcionários da **CONTRATADA** são de responsabilidade única e exclusiva da mesma, ficando portanto garantido ao Município o ressarcimento por qualquer dano causado por funcionário da **CONTRATADA**.

## **11. DAS PENALIDADES**

**11.1.** Os casos de inexecução do objeto deste Termo de Referência, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado e inadimplemento, sujeitará o contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei 8.666/93, das quais destacam-se:

**a)** advertência;

**b)** multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor contratado, por dia de atraso injustificado na execução do mesmo, observado o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

**c)** multa de 3% (três por cento) sobre o valor estimado para o contrato, pela recusa injustificada do adjudicatário em executá-lo;

**d)** suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com o Município, no prazo de até 02 (dois) anos;

**e)** declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação, facultado ao contratado o pedido de reconsideração da autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vistas ao processo.

**11.2.** Após o devido processo legal, as penalidades serão aplicadas pela autoridade competente que deverá comunicar à Subsecretaria de Licitações e Compras todas as ocorrências para fins de cadastramento e demais providências.

**11.3.** Entende-se por autoridade competente a Secretaria de Transformação Digital e Administrativa.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**11.4.** Os valores das multas aplicadas previstas nos subitens acima poderão ser descontados dos pagamentos devidos pela Administração.

**11.5.** Da aplicação das penalidades definidas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item 11.1, caberá recurso no prazo de (cinco) dias úteis, contados da intimação.

**11.6.** Da aplicação da penalidade definida na alínea “e” do item 11.1, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da intimação.

**11.7.** O recurso ou pedido de reconsideração relativo às penalidades acima dispostas será dirigido à autoridade gestora da despesa, a qual decidirá o recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis e o pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

## **12. ORÇAMENTO ESTIMADO**

**12.1.** Na tabela abaixo seguem os valores estimados para a vigência de 12 (doze) meses dos itens descritos neste termo.

<b>DESCRIÇÃO</b>		<b>VALOR ESTIMADO (R\$)</b>
1 UNIDADE	IMPLANTAÇÃO (LOTE 1)	R\$ 149.365,75
20 HORAS	TREINAMENTO (LOTE 1)	R\$ 3.317,50
100 UNIDADES	LICENÇA DE ACESSO CONCORRENTE PARA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL (LOTE 1)	R\$ 612.345,00
1 UNIDADE	SUPOORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL (LOTE 1)	R\$ 33.008,54
360 PONTOS DE FUNÇÃO	360 (TREZENTOS E SESSENTA) PONTOS DE FUNÇÃO (LOTE 1)	R\$ 1026590,40
2	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO (LOTE 2)	R\$ 407.319,36
30 UNIDADES	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTA COMPLETA PARA ATENDIMENTO EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	R\$ 4.446.825,36
10 UNIDADES	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTA COMPLETA PARA ATENDIMENTO EM HORÁRIO NÃO COMERCIAL (LOTE 2)	R\$ 2.079.275,16
10 UNIDADES	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL COMPLETA PARA ATENDIMENTO EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	R\$ 1.510.407,6
40 UNIDADES	CONJUNTO DE EQUIPAMENTOS. CONFORME ESPECIFICADO NESTE TERMO PODENDO SER NOTEBOOK OU ESTAÇÃO DE TRABALHO (LOTE 2)	R\$ 1.835.878,80
40 UNIDADES	CONJUNTO DE MOBÍLIA. CONFORME ESPECIFICADO NESTE TERMO (LOTE 2)	R\$ 849.770,40
<b>Valor</b>		<b>12.954.103,87</b>

## **13. HABILITAÇÃO TÉCNICA**

**13.1.** Apresentar no mínimo 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento dos itens descritos no lote ganho.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**13.2.** Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, endereço, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e e-mail para contato. No caso de emitente ser empresa do setor privado, deverá constar reconhecimento de firma em cartório de notas;

**13.3.** O ambiente operacional objeto do(s) atestado(s) precisa contemplar ambiente operacional de no mínimo 50 (cinquenta funcionários), podendo ser comprovado por declaração;

**13.4.** Descrição do contrato social ou estatuto que comprove em seu objeto social atividades iguais, correlatas ou compatíveis com os serviços ora licitados.

**13.5.** No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

**13.6.** É facultado à PJF solicitar o contrato social das empresas envolvidas para dirimir quaisquer dúvidas referentes ao exposto acima.

**13.7.** Caso a LICITANTE não seja a própria fabricante dos equipamentos/desenvolvedora dos softwares, deverá anexar declaração da fabricante de ateste que a LICITANTE é revenda autorizada ou distribuidor oficial da fabricante, e que está apta para comercializar os componentes da solução descritos neste Termo de Referência, bem como prestar a assistência técnica e garantia da Solução.

#### **14. PROVA DE CONCEITO**

**14.1.** A STDA indicará a comissão avaliadora responsável pela prova.

**14.2.** A prova acontecerá no sétimo andar do prédio sede da Prefeitura de Juiz de Fora, localizado na Avenida Brasil Número 2001, terá duração de um dia e será disponibilizado somente um computador com acesso a internet. Todo o restante necessário deverá ser providenciado pela empresa avaliada.

**14.3.** O participante provisoriamente declarado como vencedor do **LOTE 1** será convidado com antecedência de 3 (três) dias úteis a apresentar o produto para prova de conceito. Nessa etapa serão validados os requisitos funcionais e não funcionais através do canal VoIP e outro que esteja disponível para interação em modo texto. Para ser considerada aprovada a solução deve cumprir todos os requisitos do ANEXO I.C.

**14.4.** Todas as despesas referentes a execução da prova de conceito serão de responsabilidade do licitante em avaliação.

**14.5.** Ao findar a prova a comissão de avaliação atestará o relatório de avaliação indicando se a avaliada foi reprovada, aprovada com observações ou aprovada definitivamente.

**14.6.** Caso o objeto esteja em conformidade com os requisitos exigidos, o licitante avaliado poderá ser declarado vencedor do lote em questão.

**14.7.** Caso o licitante seja classificado com **observações** o mesmo terá prazo de 15 (quinze) dias úteis para adequação e solicitação de avaliação complementar.

**14.8.** Será considerada aprovada com **observações** a solução que tiver a funcionalidade mas apresentar erro na execução.

**14.9.** A solução que mesmo após avaliação complementar ainda não estiver em conformidade com os requisitos será desclassificada.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**14.10.** Caso ocorra desclassificação, o próximo licitante será convocado. Assim será até que uma solução atenda aos requisitos neste termo.

**14.11.** Os canais VoIP utilizados no momento da prova serão de propriedade da **CONTRATADA** sendo responsabilidade da mesma apresentar a plataforma funcionando.

**14.12.** As demais licitantes poderão acompanhar a apresentação da licitante vencedora e caberá a **CONTRATANTE** e a Subsecretaria de Licitações e Compras (**SSLICOM**), publicarem a data da apresentação e comunicarem aos demais licitantes classificados.

**14.13.** A prova de conceito é condição para homologação do certame.

**15. RECURSO ORÇAMENTÁRIO:**

15.1. As despesas serão através da dotação:

PT	UG	Fonte	Natureza	PI
04126000111880000	611100	0190000000	449040	11880000

**15.2.** As demais UGs da Prefeitura de Juiz de Fora indicarão oportunamente dotações orçamentárias próprias.

**16. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:**

	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE E MÁXIMA	VALOR MÁXIMO MENSAL/ PARCELA ÚNICA
<b>FASE 01</b>	IMPLANTAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO (LOTE 1)	UNIDADE	1	R\$ 149.365,75
<b>FASE 02</b>	TREINAMENTO (LOTE 1)	HORAS	20	R\$ 3.317,50
<b>FASE 03</b>	SUORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL(LOTE 1)	UNIDADE	1	R\$ 33.008,54
<b>FASE 04</b>	HABILITAÇÃO DE LICENÇAS DE USO CONCORRENTE (LOTE 1)	UNIDADE	100	R\$ 51.028,75
<b>FASE 05</b>	DESENVOLVIMENTO DE INTEGRAÇÕES CONFORME DEMANDA (LOTE 1)	PONTOS DE FUNÇÃO/ MÊS	360	R\$ 85.549,20
<b>FASE 06</b>	CONTRATAÇÕES DE SUPERVISORES DE ATENDIMENTO (LOTE 2)	UNIDADE	2	R\$ 33.943,28
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO REMOTAS COMPLETAS EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	30	R\$ 370.568,78
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO REMOTAS COMPLETAS EM HORÁRIO NÃO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	10	R\$ 173.272,93
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE PRESENCIAIS COMPLETAS EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	10	R\$ 125.867,30



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

CONJUNTO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (LOTE 2)	UNIDADE	40	R\$ 152.989,90
CONJUNTO DE MOBÍLIA (LOTE 2)	UNIDADE	40	R\$ 70.814,20

**16.16** A implantação deve se iniciar em até cinco dias úteis a partir da data de emissão da ordem de serviço e estar finalizada em trinta dias. Ao final dessa etapa o sistema deve estar funcionando sem falhas e disponibilizar os canais VoIP e WhatsApp. O pagamento da parcela única se dará em até trinta dias após o aceite da nota fiscal.

**16.2.** O treinamento deve ser agendado e se iniciar conforme data em ordem de serviço. Tendo o público-alvo aprovado essa etapa conforme as exigências neste termo, a nota fiscal poderá ser emitida e o pagamento será realizado em parcela única até trinta dias após o aceite da mesma. Após essa etapa a SUTEL sinalizará a entrada do sistema em produção.

**16.3.** As licenças de uso concorrente serão ativadas conforme a demanda e serão pagas mensalmente a partir da entrada em produção. Caso o serviço não seja prestado durante um mês completo deverá ser pago o valor proporcional aos dias consumidos considerando trinta dias como total.

**16.4.** O pagamento do suporte será mensal e a contagem iniciará a partir da entrada em produção. Caso o serviço não seja prestado durante um mês completo deverá ser pago o valor proporcional aos dias consumidos considerando trinta dias como total.

**16.5.** O desenvolvimento de integrações com sistemas internos acontecerá durante toda a vigência contratual e será pago mensalmente conforme a quantidade de pontos de função consumidos.

**16.6.** As posições de atendimento, conjuntos de equipamentos e mobília serão contratados conforme emissão de ordens de serviços e pagos mensalmente. Caso o serviço não seja prestado durante um mês completo deverá ser pago o valor proporcional aos dias consumidos considerando trinta dias como total.

## **17. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**17.1.** A proposta de preços final deverá seguir o modelo padrão conforme **Anexo I.A.**

## **18. RESPONSABILIDADES**

**18.1.** Em conformidade com Art. 67 da Lei 8.666/93, serão responsáveis pelo acompanhamento do contrato o Gestor do Contrato STDA/SSGD/DIEST/SUTEL e Fiscal do Contrato na STDA/SSGD/DIEST/SUTEL.

**19.** INTEGRAM O PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA OS SEGUINTE ANEXOS:

ANEXO I-A: Modelo de Proposta

ANEXO I-B: Modelo de Ordem de Serviço

ANEXO I-C: Relatório Prova de Conceito



**ANEXO I.A - MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL**

À  
 Prefeitura de Juiz de Fora  
 A/C: Sr. Pregoeiro  
 Prezado Senhor,

A sociedade (s) empresária (s)....., com sede na Rua/Av. ...., nº ....., no Município de ....., Estado de ..... inscrita no CNPJ/MF nº ....., por intermédio de seu representante legal o Sr(a). ...., portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ....., propõe a execução do objeto do **Pregão Eletrônico nº 213/2022**, de acordo com a seguinte **PROPOSTA DE PREÇO**:

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMINICHANNEL (LOTE 1): R\$ .....  
 (.....)

DESCRIÇÃO		VALOR (R\$)
1 UNIDADE	IMPLANTAÇÃO (LOTE 1)	
20 HORAS	TREINAMENTO (LOTE 1)	
100 UNIDADES	LICENÇA DE ACESSO CONCORRENTE PARA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL (LOTE 1)	
1 UNIDADE	SUORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL (LOTE 1)	
360 PONTOS DE FUNÇÃO	360 (TREZENTOS E SESENTA) PONTOS DE FUNÇÃO (LOTE 1)	
<b>Valor</b>		

**CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:**

DESCRIÇÃO		UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIMA	VALOR MÁXIMO MENSAL/PARCELAR ÚNICA
<b>FASE 01</b>	IMPLANTAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO (LOTE 1)	UNIDADE	1	
<b>FASE 02</b>	TREINAMENTO (LOTE 1)	HORAS	20	
<b>FASE 03</b>	SUORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL(LOTE 1)	UNIDADE	1	
<b>FASE 04</b>	HABILITAÇÃO DE LICENÇAS DE USO CONCORRENTE (LOTE 1)	UNIDADE	100	
<b>FASE 05</b>	DESENVOLVIMENTO DE INTEGRAÇÕES CONFORME DEMANDA (LOTE 1)	PONTOS DE	360	



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

FUNÇÃO/  
MÊS

SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (LOTE 2): R\$ .....(.....)

DESCRIÇÃO		VALOR (R\$)
2	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO (LOTE 2)	
30 UNIDADES	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTA COMPLETA PARA ATENDIMENTO EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	
10 UNIDADES	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTA COMPLETA PARA ATENDIMENTO EM HORÁRIO NÃO COMERCIAL (LOTE 2)	
10 UNIDADES	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL COMPLETA PARA ATENDIMENTO EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	
40 UNIDADES	CONJUNTO DE EQUIPAMENTOS. CONFORME ESPECIFICADO NESTE TERMO PODENDO SER NOTEBOOK OU ESTAÇÃO DE TRABALHO (LOTE 2)	
40 UNIDADES	CONJUNTO DE MOBÍLIA. CONFORME ESPECIFICADO NESTE TERMO (LOTE 2)	
<b>Valor</b>		

**CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:**

DESCRIÇÃO		UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIMA	VALOR MÁXIMO MENSAL/PARCELAR ÚNICA
<b>FASE 06</b>	CONTRATAÇÕES DE SUPERVISORES DE ATENDIMENTO (LOTE 2)	UNIDADE	2	
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO REMOTAS COMPLETAS EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	30	
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO REMOTAS COMPLETAS EM HORÁRIO NÃO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	10	
	CONTRATAÇÕES DE POSIÇÕES DE PRESENCIAIS COMPLETAS EM HORÁRIO COMERCIAL (LOTE 2)	UNIDADE	10	
	CONJUNTO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (LOTE 2)	UNIDADE	40	
	CONJUNTO DE MOBÍLIA (LOTE 2)	UNIDADE	40	

Para atendimento aos requisitos editalícios a proponente **DECLARA:**

1. Que os serviços e/ou produtos ora propostos estão em conformidade com as especificações contidas no Edital e Termo de Referência;
2. Que o preço proposto é firme e preciso e neles estão inclusos todos os impostos, taxas, e quaisquer outras despesas necessárias ao cumprimento do objeto licitado, ressalvadas as hipóteses previstas no §



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

5º, do Art. 65 da Lei 8.666/93, e, estamos de pleno acordo com as condições gerais e especiais estabelecidas para esta Licitação, aos quais nos submetemos incondicional e integralmente;

3. Declara também que até a presente data inexistem fatos impeditivos à participação desta licitante ao presente certame licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4. Que o prazo de validade da presente proposta é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da entrega da mesma ao Pregoeiro;

5. A licitante declara que para a formulação da proposta de preço foram observadas as seguintes condições estipuladas no Edital:

a) Para implantação e treinamento do **lote 1** será pago uma única vez o valor máximo de:

R\$ ..... (.....)

b) Para suporte, customização e licenciamento de **lote 1** será pago mensalmente o valor máximo de:

R\$ ..... (.....)

c) Para o **lote 2** será pago mensalmente o valor máximo de R\$ .....

(.....)

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo (representante legal)

• Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente. **Devendo ser enviada junto a documentação de habilitação.**

Carimbo do CNPJ







PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

### ANEXO I.B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço Nº		
Contrato No.	Processo No.	Natureza
Contratada		CNPJ
Local de Execução		
Especificação do Serviço		
Prazo de execução		
Período de execução		
Valor dos Serviços		
Prazo e forma de pagamento		
Nota de Empenho		
Observações		
Responsável pelo acompanhamento dos serviços	Unidade	
Em 00/00/2022	Em 00/00/2022	
Gestor Supervisor de Telefonia	Fiscal	

Recebi o original desta Ordem de Serviço  
Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

## ANEXO I.C - RELATÓRIO DE PROVA DE CONCEITO

REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE	OBSERVAÇÕES
<b>Requisitos funcionais</b>			
1			Autenticar usuários de forma segura.
2			Fazer registro de usuários requisitantes através de automação no canal solicitado.
3			Os requisitantes podem abrir, acompanhar e avaliar chamados através dos canais disponíveis.
4			Administradores podem alterar departamento e fila a qual um atendimento está atribuído.
5			Administradores podem alterar o estado de um atendimento (Reabrir e finalizar)
6			Atendentes podem ver a listagem de chamados das filas as quais estão associados.
7			Os robôs de atendimento automático devem organizar os atendimentos em filas conforme configurado no menu selecionado na árvore de opções.
8			Atendimentos devem ter no mínimo os estados aberto e finalizado.
9			Todo contato em que o usuário chegue ao ponto de se identificar informando o nome deve ser registrado.
10			Atendimentos podem ser filtrados e organizados por data, departamento, fila, atendente, assunto, nota, estado (situação).
11			Atendimentos realizados por texto ou voz devem ter todas as interações gravadas. Inclusive fala, texto digitado e as opções escolhidas (Conforme o canal permita).
12			Deve ser possível emitir relatório de acessos por atendente em que seja identificável o horário da entrada na plataforma. Filtrável por período.
13			Deve ser possível emitir relatório do período em que cada atendente permaneceu conectado à plataforma. Filtrável por período.
14			Deve ser possível emitir relatório de performance de atendentes contendo a nota média e o número de atendimentos. Filtrável por período.
15			Deve ser possível emitir relatório de atendimentos. Filtrável por data, estado (situação), endereço, nome e CPF do requisitante.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

16	Deve ser possível exportar os relatórios solicitados no termo de referência no mínimo em formato CSV e PDF.			
17	Ao ser associado a um atendimento, o atendente deve receber um sinal de alerta.			
18	Deve ser possível associar uma fila a uma opção do robô de atendimento. De modo que caso necessite de intervenção humana a demanda deve ser direcionada ao setor correto.			
19	Os robôs de atendimento devem identificar navegação em círculo pelas opções e atribuir os atendimentos em que houve essa detecção a uma fila previamente configurada.			
20	Deve ser possível criar filas para posteriormente distribuir atendimentos.			
21	Deve ser possível criar departamentos (ou outra entidade que representa uma unidade hierárquica de uma organização).			
22	Deve ser possível associar uma fila a um departamento.			
23	Deve ser possível associar usuários (na forma de atendente ou outra função) ao departamento.			
24	Deve ser possível criar atendentes virtuais (Robôs) e definir a árvore de opções do menu para os canais em avaliação.			
25	Deve ser possível cadastrar usuários.			
26	Deve ser possível cadastrar funções (o que o usuário faz) e atribuir a usuários existentes.			
<b>Requisitos não funcionais</b>				
27	Ser acessível na internet via navegador.			
28	Ter interface responsiva e compatível com plataformas móveis e microcomputadores.			

Responsável pela avaliação	Responsável pela aprovação
Em 00/00/2022	Em 00/00/2022
Supervisor de Telefonia	Gerente de Infraestrutura



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

**PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA**

**ANEXO II - MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM ..... E A

*(deverá ser preenchido conforme orientação da Assessoria Jurídica responsável)*

O (a) ....., neste ato representado por seu(ua) ....., Sr(a). ....., brasileiro(a), casado(a), inscrito(a) no CPF nº ....., portador da CI nº ..... doravante denominado ....., com a interveniência da ..... de ....., neste ato representada por seu(ua) .....(a) Sr(a). ....., brasileiro(a), inscrito(a) no CPF nº ....., portador da CI nº .....e Secretária ....., neste ato representada por seu ..... Sr. ....., brasileiro, inscrito no CPF nº ....., portador da CI nº ....., doravante denominado(s) **INTERVENIENTE(S)** e a sociedade empresária ..... estabelecida à rua ..... nº \_\_\_\_, CNPJ nº ....., pelo seu representante infra-assinado Sr. ....., CPF nº ....., RG nº ....., doravante denominada CONTRATADA, considerando o resultado do **PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022**, conforme consta do **processo** administrativo eletrônico nº**13.685/2022**, firmam o presente contrato, obedecidas as disposições da Lei nº 8.666/93, suas alterações posteriores e as condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1.1.1.** É objeto deste instrumento ..... conforme especificações do edital e anexos do **PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022**, os quais integram este termo independente de transcrição por ser de conhecimento das partes.

**1.2.** Integram ainda este Contrato, como se nele estivessem transcritos, o Edital, o Termo de Referência e a Proposta Comercial apresentada pela CONTRATADA, constantes do Processo Licitatório Eletrônico nº 13.685/2022 – Pregão Eletrônico nº 213/2022-STDA

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO**

**2.1.** O presente contrato tem o valor global previsto de R\$ ..... (.....), conforme preço registrado e quantitativos da secretaria, que é de pleno conhecimento das partes, sendo os valores unitários os seguintes:

Item	Quant.	Descrição	Valor unitário	Valor total
			R\$	

**2.2.** Estão inclusos no preço, todos os insumos que o compõem, tais como as despesas com impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente sobre a execução do objeto desta licitação, sem quaisquer ônus para a Administração, e quaisquer outros que incidam sobre a avença.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**2.3.** O pagamento será em até 30 (trinta) dias e efetuado pela Unidade Requisitante, creditado em favor da contratada, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta, em que deverá ser efetivado o crédito:

**BANCO:** ..... **AGÊNCIA:** ..... **CONTA CORRENTE:** ..... **LOCALIDADE:** .....

**2.4.** Para efeito de cada pagamento a nota fiscal/fatura deverá estar acompanhada da autorização de uso da nota fiscal eletrônica, em duas vias emitidas através do site [www.nfe.fazenda.gov.br](http://www.nfe.fazenda.gov.br), digitando a chave de acesso descrita no DANFE.

**2.4.1.** No caso de não apresentação da documentação de que trata o item **2.4.** ou estando o objeto em desacordo com as especificações e demais exigências do edital, fica a Unidade Requisitante autorizada a efetuar o pagamento, em sua integralidade, somente quando forem processadas as alterações e retificações determinadas, sem prejuízo da aplicação, ao fornecedor, das penalidades previstas.

**2.4.2.** A Unidade Requisitante poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pelo fornecedor, por força da contratação.

**2.4.3.** Quando ocorrer a situação prevista no item **2.4.2**, não correrá juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, sem prejuízo de outras penalidades previstas.

**2.4.4.** Os documentos de cobrança deverão ser corretamente emitidos e no caso de incorreções serão devolvidos, e o prazo para o pagamento contar-se-á da data de reapresentação da nota fiscal eletrônica/fatura.

**2.5.** As Notas Fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente do país.

**2.5.1.** Juntamente com a nota fiscal, a contratada deverá apresentar o certificado de regularidade do FGTS e a Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

**2.6.** Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.

**2.7.** O CNPJ da contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

**2.8.** No ato de retirada da Nota de Empenho, o fornecedor deverá fornecer os dados bancários (banco, agência e nº da conta) para depósitos referentes aos pagamentos, conforme exigência do SIAFEM.

**2.9.** Nenhum pagamento será efetuado ao proponente vencedor enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

**2.10.** O ISSQN se devido será recolhido, na forma do Código Tributário Municipal vigente e da Lei 10.630 de 30.12.03, caso não haja comprovação do recolhimento junto ao Município sede da contratada.

**2.10.1.** A retenção do Imposto de Renda na Fonte e da Contribuição Previdenciária será feita em conformidade com o disposto nas Instruções Normativas/Manuais disponibilizados no site da PJF na página do Controle Interno: link: [http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle\\_interno/legislacao.php](http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle_interno/legislacao.php).

## **2.11. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**2.11.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação nº

.....



### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO**

**3.1.** O contrato regular-se-á, no que concerne a sua alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 observadas suas alterações posteriores, pelas disposições do Edital e pelos preceitos do direito público.

**3.2.** O contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pela autoridade gestora da despesa a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observadas as disposições legais pertinentes.

**3.3.** Farão parte integrante do contrato as condições previstas no Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

**3.4.** O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura.

#### **3.5. Do reajuste do contrato:**

**3.5.1.** O contrato poderá ter o seu valor reajustado, desde que seja observado o interregno mínimo de 01(um) ano, a contar da data da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 09 de maio de 2005.

**3.5.2.** Para o reajuste do contrato será adotado como indicador o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 9 de maio de 2005.

**3.5.3.** O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da contratada, com vistas a restabelecer a equação econômico-financeira do contrato, na forma do inc. II, da alínea “d”, do art. 65, da Lei nº. 8.666/93.

**3.5.4.** As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, bem como da demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

**4.1.** O fornecimento e ativação da plataforma, postos de atendimento, mobiliário e equipamentos devem se dar em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da ordem de serviços pela Prefeitura de Juiz de Fora.

**4.2.**A contratada terá cinco dias após a ativação da posição de atendimento para treinar a nova pessoa.

**4.2.1.** As ordens de serviço somente poderão ser emitidas após a assinatura do contrato correspondente.

**4.3.** A sociedade empresária deverá constar na Nota Fiscal a data e hora em que a entrega dos serviços executados foi feita, além da identificação de quem procedeu o recebimento dos mesmos.

**4.3.1.** As notas fiscais referentes aos serviços contratados somente serão aceitas após avaliação positiva da STDA/SSGD/DIEST/SUTEL referente aos itens adquiridos e serviços prestados.

**4.4.** A entrega dos serviços deste instrumento será feita ao servidor designado para tal fim, a quem caberá conferi-lo e lavrar Termo de Recebimento Provisório, para efeito de posterior verificação da conformidade dos mesmos com as exigências das especificações.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**4.5.** Caso o objeto não esteja de acordo com as especificações exigidas, o servidor não o aceitará e lavrará termo circunstanciado do fato, que deverá ser encaminhado à autoridade superior, sob pena de responsabilidade.

**4.6.** O servidor deverá processar a conferência do que foi entregue, lavrando o termo de recebimento definitivo ou notificando a contratada para refazer o objeto entregue em desacordo com as especificações (recebimento provisório).

**4.7.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da contratada pela perfeita execução do serviço, ficando a mesma obrigada a substituir, no todo ou em parte, o objeto do contrato, se a qualquer tempo se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

## **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES**

### **5.1. Da Unidade Requisitante:**

**5.1.1.** Receber o objeto do contrato no prazo e condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência e seus anexos.

5.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

**5.1.3.** Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto contratado fornecido, para que seja reparado ou corrigido.

**5.1.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações, em conformidade com o disposto na última Instrução Normativa vigente elaborada pela Controladoria Geral do Município, que aprovar o manual de Gestão e Fiscalização de Contratos a ser utilizado pela Administração Direta, Autarquias e Fundações.

**5.1.5.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

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

### **5.2. Da Sociedade Empresária Contratada**

**5.2.1.** Fornecer o sistema de forma ininterrupta durante todo o tempo de duração do contrato, ficando proibida a expiração do sistema, ou qualquer tipo de redução de funcionalidade, em tempo inferior ao contratado.

**5.2.2.** Manter informado a STDA sobre as atualizações de versão, *release* ou revisão de todos os módulos da solução durante a vigência do contrato.

**5.2.3.** Atender dentro dos prazos fixados as ocorrências e problemas nos procedimentos técnicos realizados, após a notificação da CONTRATANTE.

**5.2.4.** Assegurar o sigilo de informações e documentos pertencentes à CONTRATANTE.

**5.2.5.** Atender ao acordo de níveis de serviço para suporte e manutenção do sistema, conforme constante nos itens 5.6.2.3 e 6.1.7 do Anexo I - Termo de Referência.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**5.2.6.** Apresentar a qualquer tempo, documentos e informações solicitadas pela CONTRATANTE relativos aos serviços prestados.

**5.2.7.** Manter a matriz de responsabilidades e comunicações entre CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**5.2.8.** Garantir o atendimento as Legislações para os módulos especificados no objeto;

**5.2.9.** Atender as demais condições estabelecidas no contrato.

**5.2.10.** Apresentar declaração de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/18), atestando possuir implementados os controles necessários que garantam a segurança de todo e qualquer dado pessoal envolvido nos processos.

**5.2.11.** Os funcionários da CONTRATADA são de responsabilidade única e exclusiva da mesma, ficando portanto garantido ao Município o ressarcimento por qualquer dano causado por funcionário da CONTRATADA.

**5.2.12.** Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

### **CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES**

**6.1.** Os casos de inexecução do objeto deste **contrato**, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado e inadimplemento, sujeitará o proponente contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei nº 8.666/93, das quais destacam-se:

a) advertência;

b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor, por dia de atraso injustificado na execução do mesmo, limitados a 30 (trinta) dias corridos, após o qual será caracterizada a inexecução total;

c) multa compensatória no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total contratado;

d) suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com o Município, no prazo de até 02 (dois) anos;

e) declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação, facultando ao contratado o pedido de reconsideração da autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vistas ao processo.

**6.2.** Após o devido processo legal, as penalidades serão aplicadas pela autoridade competente que deverá comunicar a subsecretaria todas as ocorrências para fins de cadastramento e demais providências.

**6.2.1.** Entende-se por autoridade competente a gestora da despesa executada.

**6.3.** Os valores das multas aplicadas previstas nos sub-itens acima poderão ser descontados dos pagamentos devidos pela Administração.

**6.4.** Da aplicação das penalidades definidas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item **6.1**, caberá recurso no prazo de 5(cinco) dias úteis, contados da intimação.

**6.4.1.** Da aplicação da penalidade definida na alínea “e” do item **6.1**, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da intimação.

**6.5.** O recurso ou pedido de reconsideração relativo às penalidades acima dispostas será dirigido à autoridade gestora da despesa, a qual decidirá o recurso. no prazo de 05 (cinco) dias úteis e o pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis.





**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**6.6.** A aplicação de penalidades previstas para os casos de inexecução do objeto, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado, inadimplemento e demais condutas ilícitas será de competência da autoridade gestora da despesa, nos termos do § 3º, do art. 87, da Lei nº 8.666/93.

**6.7.** O Município poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a legislação vigente, nos seguintes casos:

- a) por infração a qualquer de suas cláusulas;
- b) decretação de falência, concurso de credores, dissolução ou liquidação;
- c) em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e expresso aviso ao Município;
- d) por comprovada deficiência no atendimento do objeto do contrato;
- e) mais de 2 (duas) advertências

**6.8.** A autoridade gestora da despesa poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

**7.1.** Observado o disposto no artigo 67 da Lei Federal nº 8.666/93, o acompanhamento, a fiscalização, o recebimento e a conferência do objeto será realizada pela Unidade Requisitante ou no caso de substituição, pelo que for indicado pelo gestor da Unidade Requisitante.

**7.2.** A Unidade Requisitante atestará, no documento fiscal correspondente, a prestação dos serviços nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos a contratada.

**7.2.1.** O recebimento definitivo do objeto deste instrumento, somente se efetivará com a atestação referida no item anterior.

### **CLÁUSULA OITAVA DA CESSÃO**

**8.1.** Havendo incontestável e justificado interesse público e autorização prévia e expressa da Prefeitura, o Contrato poderá ser cedido ou transferido parcialmente.

**8.1.1.** A cessão do contrato poderá ocorrer independentemente da fase em que se encontrar a execução do objeto contratado, desde que o pretense cessionário tenha participado e tenha sido habilitado na licitação. Serão convocadas as empresas por ordem de classificação obtida na licitação.

**8.2.** A subcontratação poderá ocorrer após autorização prévia e expressa da Prefeitura, em parte do contrato, assumindo a contratada, completa responsabilidade pela atuação dos subcontratados, que não terão qualquer vínculo com a Prefeitura.

### **CLÁUSULA NONA DAS COMUNICAÇÕES**

**9.1.** As comunicações entre as partes contratantes, relacionadas com o acompanhamento e controle do presente contrato, serão feitas sempre por escrito.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS E DO FORO**



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**10.1.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente contrato, elegem as partes o Foro da Comarca de Juiz de Fora, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim acordados, assinam este contrato os representantes das partes e as testemunhas abaixo em duas vias de igual teor;

Prefeitura de Juiz de Fora, ..... de ..... de 20.....

**GESTOR(ES) RESPONSÁVEL(IS)**

**EMPRESA**

Representante Legal

Cargo

**Testemunha 1**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

C.P.F.: \_\_\_\_\_

**Testemunha 2**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

C.P.F.: \_\_\_\_\_



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

**PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA**

**ANEXO III**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA (ME) OU DE EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)**

A empresa ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., por intermédio de seu representante Sr.(a) ....., portador do Documento de Identidade nº ....., inscrito no CPF sob o nº ..... DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre os requisitos legais para qualificação como ..... **(incluir a condição da empresa: Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP))**, art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Municipal nº 12.211/2011 e que não está sujeita a quaisquer dos impedimentos do § 4º deste artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da citada lei.

( ) Declaramos possuir restrição fiscal no(s) documento(s) de habilitação e pretendemos utilizar o prazo previsto no art. 43, § 1º da Lei Complementar nº. 123/06, para regularização, estando ciente que, do contrário, decairá o direito à contratação, estando sujeita às sanções previstas no art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93.

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

**PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA**

**ANEXO IV**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO E PLENO CONHECIMENTO**

A empresa ....., inscrita no CNPJ sob nº .....,  
sediada na ....., cidade de ....., estado ....., telefone(s)  
....., e-mail para contato ....., neste ato  
representada pelo(a) Sr(a) ....., portador da Carteira de Identidade nº ..... e  
do CPF nº ....., declara, sob as penas da Lei, que preenche plenamente os requisitos de habilitação  
estabelecidos no presente Edital do **Pregão Eletrônico nº. 213/2022 - STDA**, assim como tem pleno  
conhecimento do objeto licitado e anuência das exigências constantes do Edital e seus anexos.

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

**PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA**

**ANEXO V**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

....., inscrito no CNPJ nº  
....., por intermédio de seu representante o(a) Sr(a)  
....., portador da Carteira de Identidade nº  
..... e do CPF nº ....., **DECLARA, sob as penas da Lei, em  
cumprimento ao disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição da República**, que não emprega  
menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.  
**PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA**

**ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO**

**(Nome da empresa)**, sediada (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., por  
intermédio do seu representante o Sr.(a) ....., portador da Carteira de Identidade nº  
..... e do CPF nº ....., **DECLARA**, sob as penas da lei, que não incorre em qualquer  
das condições impeditivas, especificando:

- 1 - Que não foi declarada inidônea por ato do Poder Público;
- 2 - Que não está impedida de transacionar com a Administração Pública;
- 3 - Que não foi apenada com rescisão de contrato, quer por deficiência dos serviços prestados, quer por outro motivo igualmente grave, no transcorrer dos últimos 5 (cinco) anos;
- 4 - Que não incorre nas demais condições impeditivas previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666/93 consolidada pela Lei Federal nº 8.883/94.
- 5 - E que, se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos oferecidos, comprometendo-se a comunicar a PREFEITURA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA a ocorrência de quaisquer fatos supervenientes impeditivos da habilitação, ou que comprometam a idoneidade da proponente, nos termos do artigo 32, parágrafo 2º, e do artigo 97 da Lei 8.666/93, e suas alterações.



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

## PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 - STDA

### ANEXO VII

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS nº ----- /..... – -----**  
**PREGÃO ELETRÔNICO nº. 213/2022 – STDA - PROCESSO ELETRÔNICO nº 13.685/2022**  
**VALIDADE: 12 (doze) MESES**

O Município de Juiz de Fora, por intermédio da ....., neste ato representada por seu(ua) Secretário(a), Sr.(a) ....., e a sociedade empresária....., estabelecida na Rua/Avenida ....., nº. ...., CNPJ nº. ...., pelo seu representante infra-assinado Sr. ...., CPF nº. ...., R.G. nº. ...., doravante denominada **PROMITENTE FORNECEDORA**, nos termos do Art. 15 da lei Federal nº.8.666 de 21 de junho de 1993, com as alterações nela inseridas pela Lei Federal nº.8.883 de 09 de junho de 1994, Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto Municipal nº 07962/2003, Decreto Municipal nº 13892/2020 e das demais normas legais aplicáveis e, considerando o resultado do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 213/2022 - STDA** para **REGISTRO DE PREÇOS**, conforme consta do processo administrativo eletrônico nº **13.685/2022** firmam a presente Ata de Registro de Preços, obedecidas as disposições da Lei nº 8.666/93, suas alterações posteriores e as condições seguintes:

#### CLÁUSULA I – DO OBJETO

**1.1.** A presente Ata tem como objetivo o registro de preços para futuras e eventuais contratações para a ....., conforme especificações constantes do Termo de Referência do Edital do Processo Licitatório nº 13.685/2022, Pregão Eletrônico nº 213/2022-STDA, para atender demanda da ....., doravante denominada UNIDADE(S) REQUISITANTE(S).

#### CLÁUSULA II – DOS PREÇOS REGISTRADOS

**2.1.** Os preços da empresa classificada em 1º lugar no certame licitatório encontram-se indicados no quadro abaixo:

Item	Descrição	Qtd.	Unid.	Valor Unit.	Valor Total

#### CLÁUSULA III – DA VALIDADE DA ATA

**3.1.** A presente Ata de Registro de Preços terá a validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, com eficácia legal da publicação de seu extrato.

**3.2.** Nos termos do Art. 15, §4º da Lei Federal nº 8.666/93, alterada pela Lei Federal nº 8.883/94, durante o prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o Município de Juiz de Fora não será obrigado a aquisição, exclusivamente por seu intermédio, do objeto referido na cláusula I, podendo utilizar, para tanto, outros meios, desde que permitidos em lei, sem que, desse fato, caiba recurso ou indenização de qualquer espécie à sociedade empresária detentora.



**3.3.** Os quantitativos mencionados na presente Ata de Registro de Preços são apenas para efeito de limites máximos. A **UNIDADE REQUISITANTE** reserva-se no direito de adquirir as quantidades conforme sua necessidade durante o período de vigência da referida Ata.

**3.4.** Em cada aquisição decorrente desta Ata, serão observadas, quanto ao preço, as cláusulas e condições constantes do Edital do **Pregão Eletrônico nº 213/2022-STDA**, que a precedeu e integra o presente instrumento de compromisso, independente de transcrição, por ser de pleno conhecimento das partes.

#### **CLÁUSULA IV – DAS CONDIÇÕES DE AQUISIÇÃO**

**4.1.** As aquisições decorrentes da Ata de Registro de Preços serão formalizadas pela assinatura de documento hábil - Termo de Autorização de Compra - entre o **FORNECEDOR** e a **UNIDADE REQUISITANTE** interessada, nos termos do art. 62 da Lei nº 8.666/93, conforme o caso.

**4.2.** A detentora da Ata de Registro de Preços será obrigada a atender todos os pedidos efetuados durante a vigência desta.

**4.3.** Toda aquisição deverá ser efetuada mediante solicitação da Unidade Requisitante interessada, a qual deverá ser feita mediante assinatura de documento hábil, nos termos do art. 62 da Lei nº 8.666/93.

**4.4.** A cópia da Nota de Empenho ou de outro documento hábil deverá ser anexada ao processo de administração da ata.

**4.5.** A Administração Pública tem a faculdade de firmar termo contratual, a partir e durante a vigência da Ata de Registro de Preços, nos termos preceituados na legislação específica ou, conforme o caso, executar a avença com fundamento no art. 62 da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA V – DA RESPONSABILIDADE POR DANOS**

**5.1.** O **FORNECEDOR** responderá por todo e qualquer dano provocado à **UNIDADE GESTORA** e à **UNIDADE REQUISITANTE**, seus servidores ou terceiros, decorrentes de atos ou omissões de sua responsabilidade, a qual não poderá ser excluída ou atenuada em função da fiscalização ou do acompanhamento exercido pela **UNIDADE REQUISITANTE**, obrigando-se, a todo e qualquer tempo, a ressarcir-los integralmente, sem prejuízo das multas e demais penalidades previstas na licitação.

**5.2.** Para efeitos desta cláusula, dano significa todo e qualquer ônus, despesa, custo, obrigação ou prejuízo que venha a ser suportado pela **UNIDADE GESTORA** e **UNIDADE REQUISITANTE**, decorrentes do não cumprimento, ou do cumprimento deficiente, pelo **FORNECEDOR**, de obrigações a ele atribuídas por força de disposição legal, incluindo, mas não se limitando a, pagamentos ou ressarcimentos efetuados pela **UNIDADE GESTORA** a terceiros, multas, penalidades, emolumentos, taxas, tributos, despesas processuais, honorários advocatícios e outros.

**5.3.** Se qualquer reclamação relacionada ao ressarcimento de danos ou ao cumprimento de obrigações definidas como de responsabilidade do **FORNECEDOR** for apresentada ou chegar ao conhecimento da **UNIDADE GESTORA**, esta comunicará ao **FORNECEDOR** por escrito para que tome as providências necessárias a sua solução, diretamente, quando possível, o qual ficará obrigado a entregar à **UNIDADE GESTORA** a devida comprovação do acordo, acerto, pagamento ou medida administrativa ou judicial que entender de direito, conforme o caso, no prazo que lhe for assinalado. As providências administrativas ou judiciais tomadas pelo **FORNECEDOR** não o eximem das responsabilidades assumidas perante a **UNIDADE GESTORA**, nos termos desta cláusula.

**5.4.** Fica desde já entendido que quaisquer prejuízos sofridos ou despesas que venham a ser exigidas da **UNIDADE GESTORA**, nos termos desta cláusula, deverão ser pagas pelo **FORNECEDOR**,





**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

independentemente do tempo em que ocorrerem, ou serão objeto de ressarcimento à **UNIDADE GESTORA**, mediante adoção de das seguintes providências:

- a. dedução de créditos do **FORNECEDOR**;
- b. medida judicial apropriada, a critério da **UNIDADE GESTORA**.

**CLÁUSULA VI - DA SUSPENSÃO E DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS**

**6.1.** O preço registrado será suspenso nos seguintes casos:

- a) quando o **FORNECEDOR**, convocado para o fornecimento, não apresentar documentação de habilitação regular nos termos do Edital: suspensão até a comprovação da regularização, se não for caso de reincidência;
- b) quando o **FORNECEDOR**, convocado para fornecer o objeto, não tiver condições de executá-lo parcial ou totalmente: suspensão de 90 (noventa) dias, contados da data da convocação, se não for o caso de reincidência e o **FORNECEDOR** tiver comunicado à Unidade Gestora em tempo hábil, os motivos da sua impossibilidade, permitindo a convocação do fornecedor seguinte.

**6.2.** O preço registrado será cancelado nos seguintes casos:

**6.2.1.** Pela **UNIDADE GESTORA**:

- a) quando o **FORNECEDOR** não cumprir as exigências do Edital, salvo a hipótese de suspensão da letra “a” do subitem **6.1**;
- b) quando o **FORNECEDOR** não apresentar o objeto decorrente do registro de preços ou não retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, salvo se aceita sua justificativa;
- c) quando em quaisquer hipóteses de inexecução total ou parcial do objeto fornecido, decorrente do registro de preços, salvo a hipótese de suspensão da letra “b” do item **6.1**;
- d) quando o **FORNECEDOR** não aceitar reduzir os preços registrados na hipótese em que esses se tornarem superiores aos praticados pelo mercado;
- e) por razões de interesse público;
- f) na hipótese de reincidência de fato que tenha dado origem à suspensão;
- g) se todos os preços forem cancelados, hipótese em que se revogará a presente Ata de Registro de Preços;
- h) o **FORNECEDOR** não retirar qualquer Ordem de Serviços, no prazo estabelecido e a Administração não aceitar sua justificativa.

**6.2.2.** Pelo **FORNECEDOR**

- a) mediante solicitação por escrito, antes de ser convocado por meio de instrumento hábil, comprovando estar impossibilitado de cumprir as exigências desta Ata;
- b) mediante solicitação por escrito, na ocorrência de fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior.



## PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

**6.3.** O cancelamento ou a suspensão, pela **UNIDADE GESTORA**, de preço registrado, será precedido de regular processo administrativo, em que se garantirá a observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa.

**6.4.** A comunicação do cancelamento do preço registrado, nos casos previstos neste item, será feita mediante correspondência com aviso de recebimento, juntando-se o comprovante ao processo de administração da presente Ata de Registro de Preços. No caso de não localização do **FORNECEDOR**, a comunicação será feita mediante publicação no Órgão Oficial do Município por 01 (uma) vez, considerando-se cancelado o preço registrado a partir do prazo estipulado na publicação, facultada à Administração a aplicação das penalidades previstas no Edital e na legislação pertinente.

**6.5.** A solicitação do **FORNECEDOR** para cancelamento dos preços registrados deverá ser formulada com antecedência de 30 (trinta) dias úteis, facultada à Administração a aplicação das penalidades previstas, caso não aceitas as razões do pedido.

### **CLÁUSULA VII – DA AUTORIZAÇÃO PARA AQUISIÇÃO**

**7.1.** O fornecimento do objeto da presente Ata de Registro de Preços será autorizada, em cada caso, pelo Ordenador de Despesa correspondente, sendo obrigatório informar à subsecretaria/Sistema de Registro de Preços, os quantitativos das aquisições.

**7.1.1.** A emissão das notas de empenho ou outro instrumento hábil, sua retificação ou cancelamento, total ou parcial será, igualmente, autorizada pela mesma autoridade, ou a quem esta delegar a competência para tanto.

### **CLÁUSULA VIII - DAS COMUNICAÇÕES**

**8.1.** As comunicações entre as partes, relacionadas com o acompanhamento e controle da presente Ata, serão feitas sempre por escrito.

### **CLÁUSULA IX – DAS MULTAS E PENALIDADES**

**9.1.** O **FORNECEDOR**, deixando de entregar documento exigido, apresentando documentação falsa, ensejando o retardamento da execução do objeto, não mantendo a proposta, falhando ou fraudando na execução do objeto, comportando-se de modo inidôneo ou cometendo fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Município e, se for o caso, será descredenciado do Cadastro Geral de Licitantes do Município de Juiz de Fora - CAGEL, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas nesta Ata de Registros de Preços e demais condições legais.

**9.2.** Pela inexecução total ou parcial das obrigações firmadas no Registro de Preços, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao proponente contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei nº 8.666/93, das quais destacam-se:

- a) advertência;
- b) multa no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor em atraso, por dia de atraso, limitados ao prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, após o qual será caracterizada a inexecução total;
- c) multa compensatória no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total registrado em ata;
- d) suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo de 2 (dois) anos.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

**9.3.** Da aplicação das penalidades definidas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item **9.2**, caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação.

**9.3.1.** Da aplicação da penalidade definida na alínea “e” do item **9.2**, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da intimação.

**9.4.** O recurso ou pedido de reconsideração relativo às penalidades acima dispostas será dirigido à autoridade gestora da Ata, a qual decidirá o recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis e o pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**9.5.** A aplicação de penalidades previstas para os casos de não fornecimento do objeto, erro, imperfeição, atraso injustificado, inadimplemento e demais condutas ilícitas será de competência da Unidade Gestora da Ata, na pessoa da autoridade competente, nos termos do artigo 19 do Decreto Municipal nº 7.962/2003.

**9.6.** As sanções previstas, em face da gravidade da infração, poderão ser aplicadas cumulativamente, após regular processo administrativo, em que se garantirá a observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa.

**9.7.** O valor das multas aplicadas, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos pela Administração. Se os valores não forem suficientes, a diferença será descontada da garantia prestada ou deverá ser recolhida pelo **FORNECEDOR**, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da aplicação da sanção.

**9.8.** Fica desde já ajustado que todo e qualquer valor que vier a ser imputado pela **UNIDADE GESTORA** ao **FORNECEDOR**, a título de multa ou penalidade, reveste-se das características de liquidez e certeza, para efeitos de execução judicial, nos termos do artigo 586 do CPC. Reveste-se das mesmas características qualquer obrigação definida nesta Ata como de responsabilidade do **FORNECEDOR** e que, por eventual determinação judicial ou administrativa, venha a ser paga pela Administração.

**9.9.** As multas e penalidades previstas nesta Ata não têm caráter compensatório, sendo que o seu pagamento não exime o **FORNECEDOR** da sua responsabilidade pela reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos causados à Administração por atos comissivos ou omissivos de sua responsabilidade.

## CLÁUSULA X – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**10.1.** Integram esta Ata, o edital do **Pregão Eletrônico nº. 213/2022-STDA**, seus anexos e a proposta da sociedade empresária \_\_\_\_\_ classificada em 1º lugar no certame supranumerado.

**10.2.** Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal nº 8.666/93, alterada pela Lei Federal nº.8883/94, pelo Decreto Municipal nº 13892/2020 no que não colidir com a primeira, Decreto nº 7.962/2003 e nas demais normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais de Direito.

## CLÁUSULA XI - DO FORO

**11.1.** Fica eleito o foro da Comarca de Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes da presente Ata de Registro de Preços, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E, por haverem assim pactuado e estarem de inteiro e comum acordo, as partes assinam a presente Ata de Registro de Preços em 3 (três) vias de igual teor e forma.

Juiz de Fora, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20.....



**PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

**Secretário(a) .....**

**EMPRESA**  
**Representante Legal**  
**Cargo**