



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

AVISO

PREGÃO ELETRÔNICO nº 393/2021 - SG PROCESSO ELETRÔNICO nº 93.581/2021

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, exclusivamente para participação de microempresas - ME, empresas de pequeno porte - EPP ou equiparadas**, tipo **MENOR PREÇO**, pelo modo de disputa aberto, com a finalidade de selecionar propostas objetivando a **contratação de empresa especializada para prestação do serviço de solução omnichannel de atendimento na plataforma “Whatsapp”, no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), compreendendo o treinamento, o suporte, a operação assistida e a manutenção da solução contratada**, 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 15h do dia 11/03/2022, às 8h50 do dia 25/03/2022.**;

Início da Sessão de Disputa de Preços: **às 9h do dia 25/03/2022**, 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**. Quaisquer dúvidas contatar pelo telefone (32) 3690-8188/8187.

Subsecretaria de Licitações e Compras - SSLICOM



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO nº 393/2021 - SG PROCESSO ELETRÔNICO nº 93.581/2021

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, exclusivamente para participação de microempresas - ME, empresas de pequeno porte - EPP ou equiparadas**, tipo **MENOR PREÇO**, pelo modo de disputa aberto, 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 empresa especializada para prestação do serviço de solução omnichannel de atendimento na plataforma “Whatsapp”, no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), compreendendo o treinamento, o suporte, a operação assistida e a manutenção da solução contratada**, conforme condições descritas nos Anexos que integram este Edital.

1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

1.2.1. O serviço de solução omnichannel de atendimento na plataforma “Whatsapp”, no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), deverá permitir que um único número possa ser acessado em mais de um computador de maneira simultânea. A empresa especializada deverá estar ciente de que no serviço de solução de atendimento na plataforma especificada deverão estar incluídos, além dos custos por mensagens *inbound* (entrada/passiva), quando o usuário inicia a conversa com a PJF e *outbound* (saída/ativa), quando a PJF inicia a conversa com o usuário, o custo mensal com brokers para fins de integração do sistema contratado com a API do Whatsapp.

Além da prestação do serviço, a contratação compreende ainda o treinamento, o suporte, a operação assistida e a manutenção da solução contratada.

A solução contratada deverá possibilitar que mensagens de texto enviadas pelo usuário sejam direcionadas para contatos que integram a estrutura de menu, podendo tais mensagens conter anexos, e ainda permitindo a escolha de uma ou todas as opções listadas abaixo:

- a) Criar um atendimento para o departamento/setor informado no menu;
- b) Direcionar o atendimento para pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

A solução contratada deverá permitir quantidade ou número ilimitado de mensagens.

1.3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1.3.1. Os serviços serão divididos em duas etapas:

1.3.1.1. Serviços de Prestação Instantânea: planejamento do projeto, instalação do sistema, migração das mensagens, implantação, configuração e parametrização do sistema, treinamento e operação assistida.

1.3.1.2. Serviços de Prestação Continuada: licença de uso, atualizações, manutenções, suporte e custos com mensagens/interações.



1.4. PLANEJAMENTO DO PROJETO

1.4.1. Detalhamento das várias etapas que vão da implantação (instalação, migrações, configurações, treinamentos, etc.), testes e operação assistida.

1.5. INSTALAÇÃO DO SISTEMA

1.5.1. O sistema, com todas as suas funcionalidades, bem como seu banco de dados, deve estar instalado em um Data Center regido sob as leis brasileiras, podendo ser este da Licitante Vencedora, ou locado por esta, nos ambientes de produção, homologação (que também poderá ser usado como ambiente de treinamento).

1.5.2. Customização da identificação visual do sistema para a Prefeitura de Juiz de Fora.

1.5.3. 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.

1.6. MIGRAÇÃO DE DADOS

1.6.1. Migração das mensagens do atual número de WhatsApp Business da SG para o Sistema contratado, caso haja disponibilidade técnica.

1.7. IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, E PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA

1.7.1. Fica a cargo da Licitante Vencedora 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 Secretaria de Governo.

1.7.2. A Licitante Vencedora deverá prover o fornecimento, instalação, migrações, configurações, treinamentos e testes no prazo máximo de 30 (dias) dias corridos a partir da emissão da ordem de serviços pelo Município.

1.8. TREINAMENTO

1.8.1. Após a instalação do sistema, a Licitante Vencedora será responsável pelo treinamento dos usuários designados pelo Município.

1.8.1.1. Os treinamentos devem ocorrer no formato de Ensino a Distância – EAD.

1.8.2. A Licitante Vencedora deverá definir o conteúdo programático e o quantitativo do treinamento necessário à capacitação e transferência de conhecimento ao público-alvo, 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 ao público-alvo descrito abaixo.

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

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



1.8.5. Os materiais didáticos utilizados nos treinamentos deverão ser fornecidos pela Licitante Vencedora em meio eletrônico.

1.8.6. A Licitante Vencedora fornecerá cópias do material didático para cada participante do curso.

1.8.7. Toda despesa decorrente dos treinamentos (instrutores, elaboração do material didático, deslocamento, alimentação etc.) será de exclusiva responsabilidade da Licitante Vencedora.

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

1.8.9. A Licitante Vencedora deverá promover novos treinamentos nos mesmos moldes do previsto nas cláusulas 1.8.1 e 1.8.2, 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 o Município.

1.8.10. 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.

1.9. OPERAÇÃO ASSISTIDA PÓS-IMPLANTAÇÃO

1.9.1. A operação assistida consiste na orientação e acompanhamento **remoto** dos servidores da Secretaria de Governo, através do seu Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário, na fase inicial da utilização do sistema no ambiente de produção.

1.9.2. A Licitante Vencedora deverá apresentar plano de trabalho para a operação assistida, contemplando a quantidade de dias, horas, locais, cronograma e o número de profissionais envolvidos para a aprovação do Município.

1.9.3. A operação assistida será iniciada a partir da data de início de operação em produção do sistema e deverá ser prestada durante no mínimo 10 (dez) dias.

1.9.4. Durante este período, a Licitante Vencedora deverá prover aos usuários do sistema suporte funcional e técnico na sua operação.

1.9.5. Entende-se por suporte funcional e técnico, a execução das seguintes atividades pela Licitante Vencedora:

- a) Apoio na operação do sistema;
- b) Correção de todo e qualquer erro que seja detectado no sistema e nas rotinas e interfaces implementadas pela Licitante Vencedora.

1.9.6. A Licitante Vencedora deverá semanalmente, e ao fim da operação assistida, elaborar relatórios com a descrição das atividades desenvolvidas.

1.10. MANUTENÇÃO DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

1.10.1. Os serviços de manutenção abrangem serviços técnicos para o sistema e seu ambiente feito por meio telefônico, e-mail (ou outras formas a serem acordadas). Para questões como implantação, atualizações e correções, essas deverão ser acordados junto a Secretaria de Governo (apoiada pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa, caso necessário).



Se for necessário o deslocamento de especialistas para as instalações do Município, estas despesas ficarão a cargo da Licitante Vencedora, de igual forma para as questões relativas à implantação, atualizações e treinamentos.

1.10.2. Manutenção corretiva:

Problemas eventualmente identificados como decorrentes de funcionamento inadequado do sistema, deverão ser solucionados SEM ÔNUS para o Município, em um prazo variável conforme descrito no item 1.10.5, estipulados em função da complexidade da manutenção, a critério da Secretaria de Governo.

1.10.3. Serviços de manutenção:

As solicitações de manutenção corretivas devem ser respondidas, como parte do atendimento técnico, dentro de 02 (duas) horas em horário comercial, para o estabelecimento do prazo de execução das manutenções solicitadas devendo ser este acordado junto a Secretaria de Governo (apoiada pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa, caso necessário), conforme as descrições do item 1.10.4.

As respostas poderão ser feitas via meio eletrônico, com confirmação de recebimento, porém registrando-se em sistema da Licitante Vencedora para o controle de aferições, ou mesmo fazendo diretamente sobre este sistema. Caso o sistema de controle e registro de chamadas de manutenção apresentado pela Licitante Vencedora não atenda todos os requisitos do Município, a Licitante Vencedora terá o prazo de até 60 (sessenta) dias para as adequações necessárias após o Município descrever as especificações a serem desenvolvidas pela Licitante Vencedora. Caso o prazo não seja cumprido, a Licitante Vencedora sofrerá as sanções previstas contratualmente.

1.10.4. Níveis de acordo de serviços de manutenção

As definições dos prazos de execução deverão ser aceitos pelo Município dentro de um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Para a execução da manutenção deve ser considerado junto a Secretaria de Governo, o momento de sua execução considerando as peculiaridades do serviço e os impactos para o negócio.

Para todos os casos temos a tabela a seguir que mostra os prazos para manutenções segundo a complexidade, porém, a critério da Secretaria de Governo, através do seu Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário, e conforme as exceções e casos omissos deste Edital, esta sempre deverá ser consultada para aceite.

Grau de Complexidade	Descrição	Prazo de resposta	Prazo de solução
Baixo	Fácil resolução que não envolva mudanças significativas para a estrutura do sistema ou interface do sistema, ou processos estabelecidos.	2 (duas) horas.	2 (dois) dias úteis.
Média	Mudanças sobre a estrutura ou na interface que não causem paralisações ou mudanças de procedimentos.	2 (duas) horas.	5 (cinco) dias corridos.
Alta	Para manutenções de alta complexidade que envolva a paralisação dos serviços ou mudanças significativas para os usuários.	2 (duas) horas.	A ser acordado junto a SG

1.10.5. Exceções a regras de manutenção

Como exceção à regra, deverão ser consideradas manutenções cujo impacto sobre o negócio seja de grande vulto ou ainda uma questão estratégica para o Município, e também manutenções indicadas preventivamente, como atualizações, ajustes, etc., das quais serão necessários aceites, homologação e testes, podendo também ser necessário treinamento. Para tais situações deverá ser elaborado um



cronograma e acordado junto a Secretaria de Governo, sendo consideradas como fora dos prazos mencionados no subitem anterior.

1.11. SUPORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

1.11.1. Suporte técnico remoto

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.

1.11.2. Níveis de acordo de serviços para o suporte

A Licitante Vencedora 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:

1.11.2.1. Suporte normal – 9x5:

Nove 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.

1.11.2.2. Expectativas de Serviço:

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

Grau de Severidade	Crise: para casos onde ocorra a descontinuidade dos serviços.	Crítico: Casos em que seja detectada falha que impeça o uso do sistema ou erro que impossibilite o uso.	Standard: Ajustes e correções em que possa ser utilizada contingências.
Tempo de resposta	15 (quinze) minutos durante o horário comercial: retorno telefônico ou eletrônico.	01 (uma) hora durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico.	02 (duas) horas durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico.
Medida de resposta	É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção (o esforço empregado é o máximo possível). Caso necessário à presença de técnico(s) para resolução, com retorno das atividades dentro de até 02 (duas) horas em horário comercial.	É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção ou ajustes necessários, com retorno das atividades dentro de 12 (doze) horas.	É feita uma estimativa de tempo para a correção ou ajuste em que uma medida de contingência é aplicada permitindo o trabalho sem interrupção. Informação sobre as medidas que resolverá o problema, ou a própria resolução deverão ser finalizadas com no máximo 48 (quarenta e oito) horas.

1.12. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.12.1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS, GERAIS:

1.12.1.1. O sistema deve ser de propriedade da Licitante Vencedora, sendo esta a única pessoa jurídica apta a prestar os serviços constantes no objeto deste Edital.



1.12.1.2. Conforme a necessidade, a Licitante Vencedora poderá contratar a infraestrutura especificada em um Data Center de terceiros, desde que atendendo aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

1.12.1.3. O sistema deverá ser fornecido no modelo SaaS (Software as a Service) – Software como Serviço, sendo a Licitante Vencedora responsável em fornecer o sistema e toda a estrutura necessária para a sua disponibilização em Data Center (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, licenciamentos, conectividade, segurança da informação) via internet.

1.12.1.4. O sistema deve ser multiusuário, sem limitação de número de usuários com acessos simultâneo, e livre de qualquer outro tipo de limitação de número de usuários.

1.12.1.5. Ao final do contrato, ou a qualquer tempo em que houver rescisão do contrato, ou sempre que solicitado, a Licitante Vencedora deverá fornecer, todas as bases de dados contidas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD, em formato estabelecido pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa e informações afins (dicionário de dados, diagrama de entidade-relacionamento) em posse da Licitante Vencedora, livre de qualquer ÔNUS para o Município.

1.12.1.6. O equipamento servidor de aplicação deve permitir escalabilidade visando atender aos aumentos de demanda de acesso concorrente ao sistema.

1.12.1.7. Não realizar ou necessitar de instalação, direta ou indireta, e uso de componentes de software nas estações de trabalho, como por exemplo, applets e plugins, sendo a aplicabilidade e viabilidade de tais recursos passíveis de análise pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa.

1.12.1.8. Idioma: Todas as telas, menus e mensagens apresentadas pelo sistema, incluindo manuais e ajudas, deverão ser fornecidos em português do Brasil.

1.12.1.9. Manual: Deve ser disponibilizado Manual dos Usuários, em formato eletrônico, descrevendo de forma didática, todas as funções de cada módulo do sistema.

1.12.1.10. O sistema deve ser desenvolvido em linguagem nativamente web e permitir o acesso através dos principais navegadores Web (browsers): Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, e Microsoft Edge, em suas últimas versões.

1.12.1.11. Todo licenciamento para quaisquer sistemas, hardware, comunicação de dados, armazenamento, procedimentos ou suprimentos é de responsabilidade da Licitante Vencedora.

1.13. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

1.13.1. Deverá ser possível a definição de perfis de utilização individuais ou de grupos, para que cada usuário ou grupo de usuários possa, ou não, ter acesso a determinadas funções, centralizando ou descentralizando as atividades operacionais.

1.13.2. O acesso ao sistema se dará por meio de cadastro único de usuário e senha individualizada.

1.13.3. As rotinas de segurança deverão permitir o acesso dos usuários somente ao conjunto de objetos (menus, telas, transações, áreas de negócio, entre outros) autorizado individualmente a cada usuário ou a seu grupo de usuários.

1.13.4. Prevenção contra fraude: Cada usuário é único no sistema a partir do momento de acesso, não sendo possível o mesmo usuário acessar o sistema de dois ou mais locais diferentes.

1.13.5. A Licitante Vencedora deverá realizar cópias de segurança (backups) diárias com vistas à recuperação dos dados armazenados, referentes ao processamento da solução, em caso de eventuais falhas nos meios de armazenamento. Cada uma das cópias de segurança (backups) diárias deverão ser retidas por



no mínimo 15 dias. Para manter a segurança dos dados quanto a possíveis perdas ou sinistros, mais de uma cópia de backup diário devem ser armazenadas em diferentes Data Centers, e/ou diferentes zonas de disponibilidade e/ou diferentes localidades, devendo haver, obrigatoriamente, no mínimo, três cópias de cada backup diário, armazenados em diferentes locais. Deverão também ser mantidas cópias de segurança (backups) semanais, que deverão ser retidas por no mínimo 6 meses. Mais de uma cópia (no mínimo três cópias) de cada backup semanal deverão ser armazenadas em diferentes Data Centers, e/ou diferentes zonas de disponibilidade e/ou diferentes localidades, prevenindo assim, possíveis perdas ou sinistros. A restauração de uma determinada cópia de backup deverá ser providenciada e concluída pela Licitante Vencedora em um prazo não superior ao tempo de resposta para o grau de severidade “Crise” especificado na tabela de Expectativas de Serviço que consta no subitem 1.11.2.2, prazo este contado a partir da abertura do chamado, efetuada pela Secretaria de Governo, à Licitante Vencedora.

1.13.6. Deverão ser disponibilizadas consultas destinadas à auditoria de determinados dados e funções do Sistema.

1.13.7. A solução deve possuir mecanismos de segurança da informação, relacionados à integridade, privacidade e autenticidade dos dados, devendo ainda:

- a) Garantir a integridade referencial das tabelas durante as transações;
- b) Criptografar todas as senhas dos usuários da solução com algoritmos superiores aos padrões MD5 e SHA1.

1.13.8. Para o caso de tratamento de dados pessoais, a Licitante Vencedora deverá apresentar declaração de conformidade e adequação de seu sistema à lei Nº13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados) - LGPD, resguardando legalmente a Secretaria de Governo quanto a eventuais sanções e/ou penalidades decorrentes do processamento de dados pessoais pelo sistema contratado. Além disso, a Licitante Vencedora deverá apresentar atestado comprovando que ela observa o que rege a referida lei em seu âmbito de atuação e produção, bem como no fornecimento de seus sistemas.

1.14. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA:

1.14.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

1.14.2. Alternativa de contingência, composta de hardware e software, permitindo que, em caso de falha de quaisquer componentes da solução, seja possível seu processamento, após restabelecimento do funcionamento normal. Além disso, deverá estar disponível um conjunto de hardware e software, que poderá ser compartilhado para outros usos, para fins de substituição de qualquer componente da solução que apresente falha.

1.14.3. Será de responsabilidade da Licitante Vencedora a administração e gerenciamento do SGBD, dos softwares básicos e ferramentas que suportarão os sistemas aplicativos, da administração do banco de dados e da aplicação.

1.15. Integra este Edital, como se nele estivesse transcrito o Termo de Referência - Anexo I, assim como todas as especificações neste contidas.

II - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da dotação orçamentária: nº 011100 – 04.122.0007.2004.0000 – 010060000 – 33904009, havendo disponibilidade orçamentária e financeira para o exercício de 2022, sendo que tais despesas serão oportunamente incluídas na Lei Orçamentária a ser elaborada pelo Poder Executivo.

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);

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).

4.1.8. empresas que não se enquadrarem na condição de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

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.

5.3. 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;

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

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 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 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
- 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 o seguinte indicador:

Índice de Solvência Geral (SG) expressado da forma seguinte:

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

SG 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.

7.4.3. 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 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.

7.6. 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.

7.7. 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.

7.9. 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):

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

7.9.2. 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;

7.9.3. 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;

7.9.4. 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;

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

7.10. Constatado o atendimento às exigências de habilitação 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 UNITÁRIO POR ITEM**, de acordo com o especificado no **Anexo I**.
- 8.6.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 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 nesse 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.** 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 adentrará 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 ASSINATURA DO CONTRATO

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 o contrato, 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, sob pena de



decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital. Se assim houver interesse, poderá o adjudicatário comparecer pessoalmente junto a Unidade Gestora demandante do contrato para assinatura.

13.2.1. A Administração não se responsabilizará pelo não recebimento do contrato encaminhado 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. A Administração poderá, quando o proponente vencedor, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar situação regular ou se recusar injustificadamente a assinar o contrato, retomar a Sessão Pública e convidar os demais proponentes classificados, seguindo a ordem de classificação, ou revogar a licitação independentemente da cominação do Art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93.

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.

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.

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 art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93, o acompanhamento, a fiscalização, o recebimento e a conferência do objeto, serão realizados pela Secretaria de Governo.

15.1.1. A Secretaria de Governo atestará, no documento fiscal correspondente, o serviço prestado nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos à contratada.

15.2. O recebimento definitivo dos objetos, somente se efetivará com a atestação referida no item anterior.



XVI – DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

16.1. O fornecimento, a instalação, a implantação, a migração e o treinamento não poderão ser executados em prazo superior a 30 (trinta) dias, a partir da data de assinatura do contrato.

16.1.1. Os serviços deverão ser prestados na Secretaria de Governo, Subsecretaria de Inteligência e Estratégia, Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário – SG/SSIES/GADC da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora.

16.1.2. 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.

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. 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).

16.5. 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.

XVII - DAS OBRIGAÇÕES

17.1. DO MUNICÍPIO

17.1.1. Receber o objeto do contrato no prazo e condições estabelecidas neste Edital.

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

17.1.3. Comunicar à Licitante Vencedora, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto contratado fornecido, para que seja reparado ou corrigido.

17.1.4. 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.

17.1.5. Efetuar o pagamento à Licitante Vencedora no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste Edital.

17.1.6. O Município não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Licitante Vencedora com terceiros, ainda que vinculados à execução do certame, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Licitante Vencedora, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

17.1.7. Emitir laudo informando se o sistema apresentado atende a todas as funcionalidades solicitadas neste Edital.

17.2. DA LICITANTE 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 o Município informado sobre as atualizações de versão, release ou revisão de todos os módulos da solução durante a vigência do contrato.

17.2.3. Hospedar em seu Data Center ou Data Center locado, o sistema, bem como seu banco de dados e sistema de administração, a qual será responsável pela segurança de acesso e por disponibilizar os serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia.

17.2.4. Manter os ambientes do sistema (Data Center, base de dados e sistemas) disponíveis para os usuários, com integridade, medidas de contingência e salvaguarda dos dados, confidencialidade para o sigilo das informações neles contidas, garantindo também o licenciamento de produtos de terceiros (se houver) e atualizações e manutenções necessárias.

17.2.5. Atender dentro dos prazos fixados as ocorrências e problemas nos procedimentos técnicos realizados, após a notificação do Município.

17.2.6. Assegurar o sigilo de informações e documentos pertencentes ao Município.

17.2.7. Preparar e ministrar o treinamento das equipes técnicas do Município quanto ao uso do sistema.

17.2.8. Responsabilizar-se pela disponibilização dos ambientes de teste e homologação das aplicações para uso do Município.

17.2.9. Executar backup, mantendo cópias de todos os dados do sistema, fornecendo ao Município, sempre que solicitado, backup atualizado do banco de dados de produção.

17.2.10. Atender ao acordo de níveis de serviço para suporte e manutenção do sistema.

17.2.11. Apresentar a qualquer tempo, documentos e informações solicitadas pelo Município, relativos aos serviços prestados.

17.2.12. Manter a matriz de responsabilidades e comunicações entre Licitante Vencedora e o Município.

17.2.13. Garantir o atendimento as legislações para os módulos especificados no objeto.

17.2.14. Emitir relatórios mensais visando comprovação dos serviços prestados e atendimento às regras estabelecidas em formato a ser definido pela Secretaria de Governo e a Licitante Vencedora.

17.2.15. Apresentar em seu produto todos os requisitos funcionais e todos os requisitos não funcionais especificados neste documento, logo início da operação do sistema.

17.2.16. Atender as demais condições estabelecidas neste Edital.

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, 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.

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 gestora da despesa executada.

18.3. Os valores das multas aplicadas previstas nos sub-itens 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

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 realizado em até 30 (trinta) dias, creditado em favor da CONTRATADA, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta, em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá posteriormente à data de apresentação da competente nota fiscal/fatura, junto a Secretaria de Governo e, em anexo a esta, o atestado de fiscalização emitido por servidor designado para tal finalidade.



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, 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 Secretaria de Governo poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pela Licitante Vencedora, por força da contratação.

19.4.3. Quando ocorrer a situação prevista no item **19.4.2.**, não correrá juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, 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, a Contratada deverá fornecer os dados bancários (banco, agência e nº da conta) para depósitos referentes aos pagamentos, conforme exigência do SIAFEM.

19.10. Nenhum pagamento será efetuado a Contratada 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.

19.11. 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.

19.11.1. 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.

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

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 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 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 Habilitação e Pleno Conhecimento.

Anexo V - Modelo de Declaração de Empregador Pessoa Jurídica.

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

PREGÃO ELETRÔNICO nº 393/2021 - SG

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA E ORÇAMENTO ESTIMADO

1. ENTE REQUISITANTE

1.1. Secretaria de Governo – Subsecretaria de Inteligência e Estratégia – Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário – SG/SSIES/GADC.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Com a reorganização administrativa trazida pela Lei Municipal nº 14.159, de 31 de janeiro de 2021, que deu ensejo ao Decreto nº 14.337, de 19 de fevereiro de 2021, foi criado o Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário, vinculado a Subsecretaria de Inteligência e Estratégia da Secretaria de Governo, que tem por objetivo, dentre outros, realizar a interlocução com os cidadãos, com os vereadores e com as lideranças comunitárias, recebendo e dando direcionamento às demandas relativas a intervenções e melhorias urbanas, nos termos do art. 21-A do referido Decreto.

Nesse sentido, com vistas a dar cumprimento ao retrocitado dispositivo, o Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário conta com alguns canais de atendimento, dentre os quais se destaca o “Whatsapp”, onde os usuários (cidadãos, vereadores e lideranças comunitárias) entram em contato para formular suas demandas, as quais são direcionadas para os órgãos e entidades competentes para o seu devido atendimento.



Contudo, ressalta-se que o acesso ao “Whatsapp” pode ser feito em apenas um computador, sendo que atualmente o referido Gabinete conta com diversos servidores que necessitam acessar simultaneamente as demandas recebidas, o que se torna inviável diante das limitações impostas pelo aplicativo.

Dessa forma, visando solucionar tal situação, tem-se que a contratação da solução omnichannel se mostra imprescindível para a otimização do atendimento, permitindo o acesso simultâneo por diversos servidores lotados no setor, agilizando a recepção e a resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços em um único contato, além de gerar uma melhoria na gestão das demandas, no tempo de atendimento e na verificação de sua qualidade através de uma pesquisa de satisfação que pode vir a ser realizada logo após o encerramento do chamado.

Por fim, registre-se que em razão da pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19), ficou ainda mais evidente a necessidade de se efetuar os atendimentos de forma remota, visando resguardar a integridade tanto dos cidadãos quanto dos próprios servidores, sendo este mais um motivo pelo qual se faz necessária a aquisição da referida solução tecnológica.

3. OBJETO

3.1. Contratação de empresa especializada para prestação do serviço de solução omnichannel de atendimento na plataforma “Whatsapp”, no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), permitindo que um único número possa ser acessado em mais de um computador de maneira simultânea. A empresa especializada deverá estar ciente de que no serviço de solução de atendimento na plataforma especificada deverão estar incluídos, além dos custos por mensagens *inbound* (entrada/passiva), quando o usuário inicia a conversa com a PJF e *outbound* (saída/ativa), quando a PJF inicia a conversa com o usuário, o custo mensal com brokers para fins de integração do sistema contratado com a API do Whatsapp.

Além da prestação do serviço, a contratação compreende ainda o treinamento, o suporte, a operação assistida e a manutenção da solução contratada.

A solução contratada deverá possibilitar que mensagens de texto enviadas pelo usuário sejam direcionadas para contatos que integram a estrutura de menu, podendo tais mensagens conter anexos, e ainda permitindo a escolha de uma ou todas as opções listadas abaixo:

- a) Criar um atendimento para o departamento/setor informado no menu;
 - b) Direcionar o atendimento para pesquisa de satisfação ao final do atendimento.
- A solução contratada deverá permitir quantidade ou número ilimitado de mensagens.

4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão divididos em duas etapas:

4.1.1. Serviços de Prestação Instantânea: planejamento do projeto, instalação do sistema, migração das mensagens, implantação, configuração e parametrização do sistema, treinamento e operação assistida.

4.1.2. Serviços de Prestação Continuada: licença de uso, atualizações, manutenções, suporte e custos com mensagens/interações.

4.2. PLANEJAMENTO DO PROJETO

4.2.1. Detalhamento das várias etapas que vão da implantação (instalação, migrações, configurações, treinamentos, etc.), testes e operação assistida.

4.3. INSTALAÇÃO DO SISTEMA



4.3.1. O sistema, com todas as suas funcionalidades, bem como seu banco de dados, deve estar instalado em um Data Center regido sob as leis brasileiras, podendo ser este da CONTRATADA, ou locado por esta, nos ambientes de produção, homologação (que também poderá ser usado como ambiente de treinamento).

4.3.2. Customização da identificação visual do sistema para a Prefeitura de Juiz de Fora.

4.3.3. 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.

4.4. MIGRAÇÃO DE DADOS

4.4.1. Migração das mensagens do atual número de WhatsApp Business da SG para o Sistema contratado, caso haja disponibilidade técnica.

4.5. IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, E PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA

4.5.1. 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 Secretaria de Governo.

4.5.2. A CONTRATADA deverá prover o fornecimento, instalação, migrações, configurações, treinamentos e testes no prazo máximo de 30 (dias) dias corridos a partir da emissão da ordem de serviços pelo Município.

4.6. TREINAMENTO

4.6.1. Após a instalação do sistema, a CONTRATADA será responsável pelo treinamento dos usuários designados pelo Município.

4.6.1.1. Os treinamentos devem ocorrer no formato de Ensino a Distância – EAD.

4.6.2. A CONTRATADA deverá definir o conteúdo programático e o quantitativo do treinamento necessário à capacitação e transferência de conhecimento ao público-alvo, 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 ao público-alvo descrito abaixo.

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

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

4.6.5. Os materiais didáticos utilizados nos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA em meio eletrônico.

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

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

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



4.6.9. A CONTRATADA deverá promover novos treinamentos nos mesmos moldes do previsto nas cláusulas 4.6.1 e 4.6.2, 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 o Município.

4.6.10. 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.

4.7. OPERAÇÃO ASSISTIDA PÓS-IMPLANTAÇÃO

4.7.1. A operação assistida consiste na orientação e acompanhamento **remoto** dos servidores da Secretaria de Governo, através do seu Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário, na fase inicial da utilização do sistema no ambiente de produção.

4.7.2. A CONTRATADA deverá apresentar plano de trabalho para a operação assistida, contemplando a quantidade de dias, horas, locais, cronograma e o número de profissionais envolvidos para a aprovação do Município.

4.7.3. A operação assistida será iniciada a partir da data de início de operação em produção do sistema e deverá ser prestada durante no mínimo 10 (dez) dias.

4.7.4. Durante este período, a CONTRATADA deverá prover aos usuários do sistema suporte funcional e técnico na sua operação.

4.7.5. Entende-se por suporte funcional e técnico, a execução das seguintes atividades pela CONTRATADA:

- a) Apoio na operação do sistema;
- b) Correção de todo e qualquer erro que seja detectado no sistema e nas rotinas e interfaces implementadas pela CONTRATADA.

4.7.6. A CONTRATADA deverá semanalmente, e ao fim da operação assistida, elaborar relatórios com a descrição das atividades desenvolvidas.

4.8. MANUTENÇÃO DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

4.8.1. Os serviços de manutenção abrangem serviços técnicos para o sistema e seu ambiente feito por meio telefônico, e-mail (ou outras formas a serem acordadas). Para questões como implantação, atualizações e correções, essas deverão ser acordados junto a Secretaria de Governo (apoiada pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa, caso necessário). Se for necessário o deslocamento de especialistas para as instalações do Município, estas despesas ficarão a cargo da CONTRATADA, de igual forma para as questões relativas à implantação, atualizações e treinamentos.

4.8.2. Manutenção corretiva:

Problemas eventualmente identificados como decorrentes de funcionamento inadequado do sistema, deverão ser solucionados SEM ÔNUS para o Município, em um prazo variável conforme descrito no item 4.8.5, estipulados em função da complexidade da manutenção, a critério da Secretaria de Governo.

4.8.3. Serviços de manutenção:

As solicitações de manutenção corretivas devem ser respondidas, como parte do atendimento técnico, dentro de 02 (duas) horas em horário comercial, para o estabelecimento do prazo de execução das



manutenções solicitadas devendo ser este acordado junto a Secretaria de Governo (apoiada pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa, caso necessário), conforme as descrições do item 4.8.4.

As respostas poderão ser feitas via meio eletrônico, com confirmação de recebimento, porém registrando-se em sistema da CONTRATADA para o controle de aferições, ou mesmo fazendo diretamente sobre este sistema. Caso o sistema de controle e registro de chamadas de manutenção apresentado pela CONTRATADA não atenda todos os requisitos do Município, a CONTRATADA terá o prazo de até 60 (sessenta) dias para as adequações necessárias após o Município descrever as especificações a serem desenvolvidas pela CONTRATADA. Caso o prazo não seja cumprido, a CONTRATADA sofrerá as sanções previstas contratualmente.

4.8.4. Níveis de acordo de serviços de manutenção

As definições dos prazos de execução deverão ser aceitos pelo Município dentro de um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Para a execução da manutenção deve ser considerado junto a Secretaria de Governo, o momento de sua execução considerando as peculiaridades do serviço e os impactos para o negócio.

Para todos os casos temos a tabela a seguir que mostra os prazos para manutenções segundo a complexidade, porém, a critério da Secretaria de Governo, através do seu Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário, e conforme as exceções e casos omissos deste Termo de Referência a esta sempre deverá ser consultada para aceite.

Grau de Complexidade	Descrição	Prazo de resposta	Prazo de solução
Baixo	Fácil resolução que não envolva mudanças significativas para a estrutura do sistema ou interface do sistema, ou processos estabelecidos.	2 (duas) horas.	2 (dois) dias úteis.
Média	Mudanças sobre a estrutura ou na interface que não causem paralisações ou mudanças de procedimentos.	2 (duas) horas.	5 (cinco) dias corridos.
Alta	Para manutenções de alta complexidade que envolva a paralisação dos serviços ou mudanças significativas para os usuários.	2 (duas) horas.	A ser acordado junto a SG

4.8.5. Exceções a regras de manutenção

Como exceção à regra, deverão ser consideradas manutenções cujo impacto sobre o negócio seja de grande vulto ou ainda uma questão estratégica para o Município, e também manutenções indicadas preventivamente, como atualizações, ajustes, etc., das quais serão necessários aceites, homologação e testes, podendo também ser necessário treinamento. Para tais situações deverá ser elaborado um cronograma e acordado junto a Secretaria de Governo, sendo consideradas como fora dos prazos mencionados no subitem anterior.

4.9. SUPORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

4.9.1. Suporte técnico remoto

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.

4.9.2. Níveis de acordo de serviços para o suporte



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:

4.9.2.1. Suporte normal – 9x5:

Nove 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.

4.9.2.2. Expectativas de Serviço:

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

Grau de Severidade	Crise: para casos onde ocorra a descontinuidade dos serviços.	Crítico: Casos em que seja detectada falha que impeça o uso do sistema ou erro que impossibilite o uso.	Standard: Ajustes e correções em que possa ser utilizada contingências.
Tempo de resposta	15 (quinze) minutos durante o horário comercial: retorno telefônico ou eletrônico.	01 (uma) hora durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico.	02 (duas) horas durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico.
Medida de resposta	É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção (o esforço empregado é o máximo possível). Caso necessário à presença de técnico(s) para resolução, com retorno das atividades dentro de até 02 (duas) horas em horário comercial.	É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção ou ajustes necessários, com retorno das atividades dentro de 12 (doze) horas.	É feita uma estimativa de tempo para a correção ou ajuste em que uma medida de contingência é aplicada permitindo o trabalho sem interrupção. Informação sobre as medidas que resolverá o problema, ou a própria resolução deverão ser finalizadas com no máximo 48 (quarenta e oito) horas.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS, GERAIS:

5.1.1. O sistema deve ser de propriedade da CONTRATADA, sendo esta a única pessoa jurídica apta a prestar os serviços constantes no objeto do contrato.

5.1.2. Conforme a necessidade, a CONTRATADA poderá contratar a infraestrutura especificada em um Data Center de terceiros, desde que atendendo aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

5.1.3. O sistema deverá ser fornecido no modelo SaaS (Software as a Service) – Software como Serviço, sendo a CONTRATADA responsável em fornecer o sistema e toda a estrutura necessária para a sua disponibilização em Data Center (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, licenciamentos, conectividade, segurança da informação) via internet.

5.1.4. O sistema deve ser multiusuário, sem limitação de número de usuários com acessos simultâneo, e livre de qualquer outro tipo de limitação de número de usuários.

5.1.5. Ao final do contrato, ou a qualquer tempo em que houver rescisão do contrato, ou sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer, todas as bases de dados contidas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD, em formato estabelecido pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria



de Transformação Digital e Administrativa e informações afins (dicionário de dados, diagrama de entidade-relacionamento) em posse da CONTRATADA, livre de qualquer ÔNUS para o Município.

5.1.6. O equipamento servidor de aplicação deve permitir escalabilidade visando atender aos aumentos de demanda de acesso concorrente ao sistema.

5.1.7. Não realizar ou necessitar de instalação, direta ou indireta, e uso de componentes de software nas estações de trabalho, como por exemplo, applets e plugins, sendo a aplicabilidade e viabilidade de tais recursos passíveis de análise pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa.

5.1.8. Idioma: Todas as telas, menus e mensagens apresentadas pelo sistema, incluindo manuais e ajudas, deverão ser fornecidos em português do Brasil.

5.1.9. Manual: Deve ser disponibilizado Manual dos Usuários, em formato eletrônico, descrevendo de forma didática, todas as funções de cada módulo do sistema.

5.1.10. O sistema deve ser desenvolvido em linguagem nativamente web e permitir o acesso através dos principais navegadores Web (browsers): Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, e Microsoft Edge, em suas últimas versões.

5.1.11. Todo licenciamento para quaisquer sistemas, hardware, comunicação de dados, armazenamento, procedimentos ou suprimentos é de responsabilidade da CONTRATADA.

5.2. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

5.2.1. Deverá ser possível a definição de perfis de utilização individuais ou de grupos, para que cada usuário ou grupo de usuários possa, ou não, ter acesso a determinadas funções, centralizando ou descentralizando as atividades operacionais.

5.2.2. O acesso ao sistema se dará por meio de cadastro único de usuário e senha individualizada.

5.2.3. As rotinas de segurança deverão permitir o acesso dos usuários somente ao conjunto de objetos (menus, telas, transações, áreas de negócio, entre outros) autorizado individualmente a cada usuário ou a seu grupo de usuários.

5.2.4. Prevenção contra fraude: Cada usuário é único no sistema a partir do momento de acesso, não sendo possível o mesmo usuário acessar o sistema de dois ou mais locais diferentes.

5.2.5. A CONTRATADA deverá realizar cópias de segurança (backups) diárias com vistas à recuperação dos dados armazenados, referentes ao processamento da solução, em caso de eventuais falhas nos meios de armazenamento. Cada uma das cópias de segurança (backups) diárias deverão ser retidas por no mínimo 15 dias. Para manter a segurança dos dados quanto a possíveis perdas ou sinistros, mais de uma cópia de backup diário devem ser armazenadas em diferentes Data Centers, e/ou diferentes zonas de disponibilidade e/ou diferentes localidades, devendo haver, obrigatoriamente, no mínimo, três cópias de cada backup diário, armazenados em diferentes locais. Deverão também ser mantidas cópias de segurança (backups) semanais, que deverão ser retidas por no mínimo 6 meses. Mais de uma cópia (no mínimo três cópias) de cada backup semanal deverão ser armazenadas em diferentes Data Centers, e/ou diferentes zonas de disponibilidade e/ou diferentes localidades, prevenindo assim, possíveis perdas ou sinistros. A restauração de uma determinada cópia de backup deverá ser providenciada e concluída pela CONTRATADA em um prazo não superior ao tempo de resposta para o grau de severidade “Crise” especificado na tabela de Expectativas de Serviço que consta no subitem 4.9.2.2., prazo este contado a partir da abertura do chamado, efetuada pela CONTRATANTE, à CONTRATADA.

5.2.6. Deverão ser disponibilizadas consultas destinadas à auditoria de determinados dados e funções do Sistema.



5.2.7. A solução deve possuir mecanismos de segurança da informação, relacionados à integridade, privacidade e autenticidade dos dados, devendo ainda:

- a) Garantir a integridade referencial das tabelas durante as transações;
- b) Criptografar todas as senhas dos usuários da solução com algoritmos superiores aos padrões MD5 e SHA1.

5.2.8. Para o caso de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA deverá apresentar declaração de conformidade e adequação de seu sistema à lei Nº13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados) - LGPD, resguardando legalmente a CONTRATANTE quanto a eventuais sanções e/ou penalidades decorrentes do processamento de dados pessoais pelo sistema contratado. Além disso, a CONTRATADA deverá apresentar atestado comprovando que ela observa o que rege a referida lei em seu âmbito de atuação e produção, bem como no fornecimento de seus sistemas.

5.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA:

5.3.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

5.3.2. Alternativa de contingência, composta de hardware e software, permitindo que, em caso de falha de quaisquer componentes da solução, seja possível seu processamento, após restabelecimento do funcionamento normal. Além disso, deverá estar disponível um conjunto de hardware e software, que poderá ser compartilhado para outros usos, para fins de substituição de qualquer componente da solução que apresente falha.

5.3.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA a administração e gerenciamento do SGBD, dos softwares básicos e ferramentas que suportarão os sistemas aplicativos, da administração do banco de dados e da aplicação.

6. PERÍODO DA EXECUÇÃO

6.1. DO CONTRATO E DO PRAZO

6.1.1. O prazo de execução do contrato será de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente.

6.1.3. O fornecimento, a instalação, a implantação, a migração e o treinamento não poderão ser executados em prazo superior a 30 (trinta) dias, a partir da data de assinatura do contrato.

7. VALOR ESTIMADO

7.1. Todos os valores apresentados estão em moeda corrente do Brasil, REAL (R\$).

7.2. Os serviços contratados estando divididos em dois tipos:

7.2.1. Serviços de prestação instantânea:

Quadro A – Descrição	
Implantação	Planejamento do projeto, instalação do sistema, migração das mensagens, implantação, configuração e parametrização do sistema e treinamento.
Operação Assistida	Orientação e acompanhamento remoto dos profissionais da CONTRATANTE na fase inicial da utilização do sistema no ambiente de produção.

7.7.2. Serviços de prestação continuada:



Quadro B – Descrição	
Licenças de Uso	Atualizações, manutenções e suporte.
Custo por mensagem	Cobrança por mensagens/interações iniciadas pelos cidadãos (passivas) e pela SG (ativas).

7.2.3. Valores estimados dos serviços:

Tabela A – Serviços de prestação instantânea			
Descrição	Unidade	Qtde.	Valor estimado
Implantação	UN	1	500,00
Operação Assistida	UN	1	500,00
Valor total			1.000,00

Tabela B – Serviços de prestação continuada – Licenças e Broker				
Descrição	Unidade	Qtde. Mensal	Valor estimado mensal	Valor total estimado 12 meses
Licenças de uso	UN	5	246,00	2.952,00
WhatsApp Business API + Templates (02 HSM)	UN	1	199,00	2.388,00
Valor total				5.340,00

Tabela C – Serviços de prestação continuada – Mensagens					
Descrição	Unidade	Quantidade mensal	Valor unitário estimado mensagem	Valor estimado mensal	Valor total estimado 12 meses
Mensagens ativas	UN	420	0,34	142,80	1.713,60
Mensagens passivas	UN	2.940	0,17	499,80	5.997,60
Valor total					7.711,20

Tabela D – Valor global estimado da contratação	
Descrição do serviço	Valor
Valor total dos serviços de prestação instantânea	1.000,00
Valor total dos serviços de prestação continuada – Licenças e Broker	5.340,00
Valor total dos serviços de prestação continuada – Mensagens	7.711,20
Valor Global	14.051,20

7.2.4. A cobrança pelas mensagens (Tabela C) deverão sempre seguir o modelo oficial do WhatsApp Business (documentos anexos). De acordo com as regras atuais do WhatsApp, o modelo de pagamento por mensagens (Tabela C) se dará da seguinte forma:

7.2.4.1. As Mensagens passivas, que são as iniciadas pelos usuários, são gratuitas, não sendo cobradas até o dia 31 de janeiro de 2022.



7.2.4.1.1. As mensagens passivas funcionam da seguinte forma: quando o usuário inicia a troca de mensagens com a PJF, essas não serão cobradas (incluindo as de modelo) desde que enviadas a esse cliente até 24 horas após a última mensagem que ele enviar (“Janela de atendimento ao cliente”). Qualquer mensagem adicional que a PJF enviar a esse usuário fora da Janela de atendimento ao cliente deve ser uma mensagem de modelo (mensagem ativa), que será cobrada.

7.2.4.2. As Mensagens ativas, que são as iniciadas pela PJF, são cobradas e serão pagas conforme utilização.

7.2.5. A partir de 1º de fevereiro de 2022, o WhatsApp Business trocará o modelo de preços baseado em notificação por um modelo de preços baseado em conversa (documentos anexos). A PJF passará a ser cobrada por conversa, não por notificação.

7.2.5.1. Todas as conversas são medidas em incrementos de 24 horas, também conhecidos como “sessões”, que iniciam quando a empresa entrega a primeira mensagem. A primeira mensagem pode ser uma resposta à consulta de um usuário ou a entrega de um modelo de mensagem iniciada pela PJF.

7.2.5.2. As primeiras 1.000 conversas de cada mês serão gratuitas, podendo ser tanto ativas quanto passivas. Além disso, as conversas não serão cobradas quando um usuário entrar em contato com a PJF usando um botão de chamada para ação em Anúncios de clique para o WhatsApp ou uma CTA de página do Facebook.

7.2.6. Os Serviços de Prestação Instantânea serão prestados e pago uma única vez, durante a vigência do contrato. Esses serão pagos em até 30 (trinta) dias contados a partir da data de suas conclusões.

7.2.7. Os Serviços de Prestação continuada serão prestados e pagos mensalmente, durante a vigência do contrato e suas possíveis renovações.

7.2.8. As estimativas de consumos mensais das mensagens (Tabela C) não correspondem a uma franquia mensal, ou seja, só serão pagos mensalmente as mensagens realizadas.

7.2.9. Após o primeiro contrato, caso haja renovação por meio de termo aditivo, a CONTRATADA fará jus a remuneração durante os meses contratuais seguintes, inexistindo a remuneração relativa a implantação e operação assistida.

7.2.10. O valor global estimado, referente ao período de 12 meses, é de **R\$ 14.051,20 (catorze mil, cinquenta e um reais e vinte centavos)**.

8. RECURSO ORÇAMENTÁRIO E PREVISÃO FINANCEIRA

8.1. A despesa com objeto em questão correrá à conta da dotação orçamentária: nº 011100 – 04.122.0007.2004.0000 – 010060000 – 33904009, havendo disponibilidade orçamentária e financeira para o exercício de 2022, sendo que tais despesas serão oportunamente incluídas na Lei Orçamentária a ser elaborada pelo Poder Executivo.

9. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os serviços objeto da presente contratação serão formalizados pela assinatura de instrumento próprio entre a CONTRATADA e o Município.

9.2. A CONTRATADA será obrigada a prestar o serviço nos termos do contrato e deste Termo de Referência.

9.3. A(s) cópia(s) da(s) Nota(s) de Empenho(s), deverá(ão) ser anexada(s) ao processo administrativo próprio, a ser aberto para esta finalidade.



9.4. A CONTRATADA prestará somente os serviços relacionados no contrato.

9.5. Os serviços prestados deverão ser de primeira qualidade, em atendimento as especificações discriminadas e estar dentro dos padrões de aceitabilidade. Comprovada a inferioridade, alteração ou inadequação de qualquer serviço, responderá a contratada por danos causados, oriundos dos serviços prestados em condições inadequadas.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

10.1. Receber o objeto do contrato no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

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

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

10.4. 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.

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

10.6. O Município não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do certame, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10.7. Emitir laudo informando se o sistema apresentado atende a todas as funcionalidades solicitadas no Termo de Referência.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. 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.

11.2. Manter o Município informado sobre as atualizações de versão, release ou revisão de todos os módulos da solução durante a vigência do contrato.

11.3. Hospedar em seu Data Center ou Data Center locado, o sistema, bem como seu banco de dados e sistema de administração, a qual será responsável pela segurança de acesso e por disponibilizar os serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia.

11.4. Manter os ambientes do sistema (Data Center, base de dados e sistemas) disponíveis para os usuários, com integridade, medidas de contingência e salvaguarda dos dados, confidencialidade para o sigilo das informações neles contidas, garantindo também o licenciamento de produtos de terceiros (se houver) e atualizações e manutenções necessárias.

11.5. Atender dentro dos prazos fixados as ocorrências e problemas nos procedimentos técnicos realizados, após a notificação do Município.

11.6. Assegurar o sigilo de informações e documentos pertencentes ao Município.

11.7. Preparar e ministrar o treinamento das equipes técnicas do Município quanto ao uso do sistema.



11.8. Responsabilizar-se pela disponibilização dos ambientes de teste e homologação das aplicações para uso do Município.

11.9. Executar backup, mantendo cópias de todos os dados do sistema, fornecendo ao Município, sempre que solicitado, backup atualizado do banco de dados de produção.

11.10. Atender ao acordo de níveis de serviço para suporte e manutenção do sistema.

11.11. Apresentar a qualquer tempo, documentos e informações solicitadas pelo Município, relativos aos serviços prestados.

11.12. Manter a matriz de responsabilidades e comunicações entre CONTRATADA e o Município.

11.13. Garantir o atendimento as legislações para os módulos especificados no objeto.

11.14. Emitir relatórios mensais visando comprovação dos serviços prestados e atendimento às regras estabelecidas em formato a ser definido pela Secretaria de Governo e a CONTRATADA.

11.15. Apresentar em seu produto todos os requisitos funcionais e todos os requisitos não funcionais especificados neste documento, logo início da operação do sistema.

11.16. Atender as demais condições estabelecidas no contrato.

12. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

12.1. Observado o disposto no art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93, o acompanhamento, a fiscalização, o recebimento e a conferência do objeto, serão realizados pela Secretaria de Governo.

12.1.1. A Secretaria de Governo atestará, no documento fiscal correspondente, o serviço prestado nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos à contratada.

12.2. O recebimento definitivo dos objetos, somente se efetivará com a atestação referida no item anterior.

13. DO PAGAMENTO

13.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, creditado em favor da CONTRATADA, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta, em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá posteriormente à data de apresentação da competente nota fiscal/fatura, junto a Secretaria de Governo e, em anexo a esta, o atestado de fiscalização emitido por servidor designado para tal finalidade.

13.2. As notas fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente do país.

13.3. 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, digitando a chave de acesso descrita no DANFE.

13.4. No caso da não apresentação da documentação de que trata o item 13.3 ou estando o objeto em desacordo com as especificações e demais exigências do contrato, fica a Secretaria de Governo autorizada a efetuar o pagamento, em sua integralidade, somente quando forem processadas as alterações e retificações determinadas, sem prejuízo da aplicação, à contratada, das penalidades previstas.



13.5. A Secretaria de Governo poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pela CONTRATADA, por força da contratação.

13.6. Quando ocorrer a situação prevista no subitem 13.5, não correrá juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, sem prejuízo de outras penalidades previstas.

13.7. 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/fatura.

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

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

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

13.11. Nenhum pagamento será efetuado a Contratada 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.

13.12. 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.

13.12.1. 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.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. A CONTRATADA ainda que demandada administrativa ou juridicamente, não poderá opor ao Município qualquer tributo, seja federal, estadual ou municipal, incidente sobre mão de obra e materiais empregados no objeto, ocorrendo a sua conta exclusiva os pagamentos que sob esses títulos houver sido feito, e de processos que contra si houverem sido instaurados, não sendo aceita qualquer cobrança onerada de tais encargos, ainda que por sua própria natureza sejam suscetíveis de translação.

14.2. Ocorrendo qualquer uma das hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, o Município se reserva o direito de crescer ou reduzir, mediante autorização específica, o objeto do presente instrumento estipulando-se, na ocasião, preços, prazos e os demais elementos indispensáveis à perfeita caracterização da alteração.

14.3. São resguardados os direitos da CONTRATADA, previstos nos arts. 58 e 78 da Lei Federal nº 8666/93, nos casos de rescisão contratual regulada pelos arts. 77, 78 e 79 do mesmo diploma legal.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

PREGÃO ELETRÔNICO nº 393/2021 - SG

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 393/2021**, conforme consta do **processo administrativo eletrônico nº 93.581/2021**, 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. É objeto deste instrumento a **contratação de empresa especializada para prestação do serviço de solução omnichannel de atendimento na plataforma “Whatsapp”, no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), compreendendo o treinamento, o suporte, a operação assistida e a manutenção da solução contratada**, conforme especificações do edital e anexos do **Pregão Eletrônico nº 393/2021**, os quais integram este termo independente de transcrição por ser de conhecimento das partes.

1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

1.2.1. O serviço de solução omnichannel de atendimento na plataforma “Whatsapp”, no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), deverá permitir que um único número possa ser acessado em mais de um computador de maneira simultânea. A empresa especializada deverá estar ciente de que no serviço de solução de atendimento na plataforma especificada deverão estar incluídos, além dos custos por mensagens *inbound* (entrada/passiva), quando o usuário inicia a conversa com a PJF e *outbound* (saída/ativa), quando a PJF inicia a conversa com o usuário, o custo mensal com brokers para fins de integração do sistema contratado com a API do Whatsapp.

Além da prestação do serviço, a contratação compreende ainda o treinamento, o suporte, a operação assistida e a manutenção da solução contratada.

A solução contratada deverá possibilitar que mensagens de texto enviadas pelo usuário sejam direcionadas para contatos que integram a estrutura de menu, podendo tais mensagens conter anexos, e ainda permitindo a escolha de uma ou todas as opções listadas abaixo:

- a) Criar um atendimento para o departamento/setor informado no menu;
- b) Direcionar o atendimento para pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

A solução contratada deverá permitir quantidade ou número ilimitado de mensagens.

1.3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1.3.1. Os serviços serão divididos em duas etapas:



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

1.3.1.1. Serviços de Prestação Instantânea: planejamento do projeto, instalação do sistema, migração das mensagens, implantação, configuração e parametrização do sistema, treinamento e operação assistida.

1.3.1.2. Serviços de Prestação Continuada: licença de uso, atualizações, manutenções, suporte e custos com mensagens/interações.

1.4. PLANEJAMENTO DO PROJETO

1.4.1. Detalhamento das várias etapas que vão da implantação (instalação, migrações, configurações, treinamentos, etc.), testes e operação assistida.

1.5. INSTALAÇÃO DO SISTEMA

1.5.1. O sistema, com todas as suas funcionalidades, bem como seu banco de dados, deve estar instalado em um Data Center regido sob as leis brasileiras, podendo ser este da CONTRATADA, ou locado por esta, nos ambientes de produção, homologação (que também poderá ser usado como ambiente de treinamento).

1.5.2. Customização da identificação visual do sistema para a Prefeitura de Juiz de Fora.

1.5.3. 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.

1.6. MIGRAÇÃO DE DADOS

1.6.1. Migração das mensagens do atual número de WhatsApp Business da SG para o Sistema contratado, caso haja disponibilidade técnica.

1.7. IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, E PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA

1.7.1. 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 Secretaria de Governo.

1.7.2. A CONTRATADA deverá prover o fornecimento, instalação, migrações, configurações, treinamentos e testes no prazo máximo de 30 (dias) dias corridos a partir da emissão da ordem de serviços pelo Município.

1.8. TREINAMENTO

1.8.1. Após a instalação do sistema, a CONTRATADA será responsável pelo treinamento dos usuários designados pelo Município.

1.8.1.1. Os treinamentos devem ocorrer no formato de Ensino a Distância – EAD.

1.8.2. A CONTRATADA deverá definir o conteúdo programático e o quantitativo do treinamento necessário à capacitação e transferência de conhecimento ao público-alvo, 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 ao público-alvo descrito abaixo.

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



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

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

1.8.5. Os materiais didáticos utilizados nos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA em meio eletrônico.

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

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

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

1.8.9. A CONTRATADA deverá promover novos treinamentos nos mesmos moldes do previsto nas cláusulas 1.8.1 e 1.8.2, 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 o Município.

1.8.10. 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.

1.9. OPERAÇÃO ASSISTIDA PÓS-IMPLANTAÇÃO

1.9.1. A operação assistida consiste na orientação e acompanhamento **remoto** dos servidores da Secretaria de Governo, através do seu Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário, na fase inicial da utilização do sistema no ambiente de produção.

1.9.2. A CONTRATADA deverá apresentar plano de trabalho para a operação assistida, contemplando a quantidade de dias, horas, locais, cronograma e o número de profissionais envolvidos para a aprovação do Município.

1.9.3. A operação assistida será iniciada a partir da data de início de operação em produção do sistema e deverá ser prestada durante no mínimo 10 (dez) dias.

1.9.4. Durante este período, a CONTRATADA deverá prover aos usuários do sistema suporte funcional e técnico na sua operação.

1.9.5. Entende-se por suporte funcional e técnico, a execução das seguintes atividades pela CONTRATADA:

- a) Apoio na operação do sistema;
- b) Correção de todo e qualquer erro que seja detectado no sistema e nas rotinas e interfaces implementadas pela CONTRATADA.

1.9.6. A CONTRATADA deverá semanalmente, e ao fim da operação assistida, elaborar relatórios com a descrição das atividades desenvolvidas.

1.10. MANUTENÇÃO DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

1.10.1. Os serviços de manutenção abrangem serviços técnicos para o sistema e seu ambiente feito por meio telefônico, e-mail (ou outras formas a serem acordadas). Para questões como implantação, atualizações e correções, essas deverão ser acordados junto a Secretaria de Governo (apoiada pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa, caso necessário).



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Se for necessário o deslocamento de especialistas para as instalações do Município, estas despesas ficarão a cargo da CONTRATADA, de igual forma para as questões relativas à implantação, atualizações e treinamentos.

1.10.2. Manutenção corretiva:

Problemas eventualmente identificados como decorrentes de funcionamento inadequado do sistema, deverão ser solucionados SEM ÔNUS para o Município, em um prazo variável conforme descrito no item 1.10.5, estipulados em função da complexidade da manutenção, a critério da Secretaria de Governo.

1.10.3. Serviços de manutenção:

As solicitações de manutenção corretivas devem ser respondidas, como parte do atendimento técnico, dentro de 02 (duas) horas em horário comercial, para o estabelecimento do prazo de execução das manutenções solicitadas devendo ser este acordado junto a Secretaria de Governo (apoiada pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa, caso necessário), conforme as descrições do item 1.10.4.

As respostas poderão ser feitas via meio eletrônico, com confirmação de recebimento, porém registrando-se em sistema da CONTRATADA para o controle de aferições, ou mesmo fazendo diretamente sobre este sistema. Caso o sistema de controle e registro de chamadas de manutenção apresentado pela CONTRATADA não atenda todos os requisitos do Município, a CONTRATADA terá o prazo de até 60 (sessenta) dias para as adequações necessárias após o Município descrever as especificações a serem desenvolvidas pela CONTRATADA. Caso o prazo não seja cumprido, a CONTRATADA sofrerá as sanções previstas contratualmente.

1.10.4. Níveis de acordo de serviços de manutenção

As definições dos prazos de execução deverão ser aceitos pelo Município dentro de um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Para a execução da manutenção deve ser considerado junto a Secretaria de Governo, o momento de sua execução considerando as peculiaridades do serviço e os impactos para o negócio.

Para todos os casos temos a tabela a seguir que mostra os prazos para manutenções segundo a complexidade, porém, a critério da Secretaria de Governo, através do seu Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário, e conforme as exceções e casos omissos deste contrato, esta sempre deverá ser consultada para aceite.

Grau de Complexidade	Descrição	Prazo de resposta	Prazo de solução
Baixo	Fácil resolução que não envolva mudanças significativas para a estrutura do sistema ou interface do sistema, ou processos estabelecidos.	2 (duas) horas.	2 (dois) dias úteis.
Média	Mudanças sobre a estrutura ou na interface que não causem paralisações ou mudanças de procedimentos.	2 (duas) horas.	5 (cinco) dias corridos.
Alta	Para manutenções de alta complexidade que envolva a paralisação dos serviços ou mudanças significativas para os usuários.	2 (duas) horas.	A ser acordado junto a SG

1.10.5. Exceções a regras de manutenção

Como exceção à regra, deverão ser consideradas manutenções cujo impacto sobre o negócio seja de grande vulto ou ainda uma questão estratégica para o Município, e também manutenções indicadas preventivamente, como atualizações, ajustes, etc., das quais serão necessários aceites, homologação e testes, podendo também



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

ser necessário treinamento. Para tais situações deverá ser elaborado um cronograma e acordado junto a Secretaria de Governo, sendo consideradas como fora dos prazos mencionados no subitem anterior.

1.11. SUPORTE DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

1.11.1. Suporte técnico remoto

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.

1.11.2. Níveis de acordo de serviços para o suporte

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:

1.11.2.1. Suporte normal – 9x5:

Nove 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.

1.11.2.2. Expectativas de Serviço:

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

Grau de Severidade	Crise: para casos onde ocorra a descontinuidade dos serviços.	Crítico: Casos em que seja detectada falha que impeça o uso do sistema ou erro que impossibilite o uso.	Standard: Ajustes e correções em que possa ser utilizada contingências.
Tempo de resposta	15 (quinze) minutos durante o horário comercial: retorno telefônico ou eletrônico.	01 (uma) hora durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico.	02 (duas) horas durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico.
Medida de resposta	É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção (o esforço empregado é o máximo possível). Caso necessário à presença de técnico(s) para resolução, com retorno das atividades dentro de até 02 (duas) horas em horário comercial.	É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção ou ajustes necessários, com retorno das atividades dentro de 12 (doze) horas.	É feita uma estimativa de tempo para a correção ou ajuste em que uma medida de contingência é aplicada permitindo o trabalho sem interrupção. Informação sobre as medidas que resolverá o problema, ou a própria resolução deverão ser finalizadas com no máximo 48 (quarenta e oito) horas.

1.12. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.12.1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS, GERAIS:

1.12.1.1. O sistema deve ser de propriedade da CONTRATADA, sendo esta a única pessoa jurídica apta a prestar os serviços constantes no objeto do contrato.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

1.12.1.2. Conforme a necessidade, a CONTRATADA poderá contratar a infraestrutura especificada em um Data Center de terceiros, desde que atendendo aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

1.12.1.3. O sistema deverá ser fornecido no modelo SaaS (Software as a Service) – Software como Serviço, sendo a CONTRATADA responsável em fornecer o sistema e toda a estrutura necessária para a sua disponibilização em Data Center (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, licenciamentos, conectividade, segurança da informação) via internet.

1.12.1.4. O sistema deve ser multiusuário, sem limitação de número de usuários com acessos simultâneo, e livre de qualquer outro tipo de limitação de número de usuários.

1.12.1.5. Ao final do contrato, ou a qualquer tempo em que houver rescisão do contrato, ou sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer, todas as bases de dados contidas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD, em formato estabelecido pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa e informações afins (dicionário de dados, diagrama de entidade-relacionamento) em posse da CONTRATADA, livre de qualquer ÔNUS para o Município.

1.12.1.6. O equipamento servidor de aplicação deve permitir escalabilidade visando atender aos aumentos de demanda de acesso concorrente ao sistema.

1.12.1.7. Não realizar ou necessitar de instalação, direta ou indireta, e uso de componentes de software nas estações de trabalho, como por exemplo, applets e plugins, sendo a aplicabilidade e viabilidade de tais recursos passíveis de análise pela Subsecretaria de Governança Digital da Secretaria de Transformação Digital e Administrativa.

1.12.1.8. Idioma: Todas as telas, menus e mensagens apresentadas pelo sistema, incluindo manuais e ajudas, deverão ser fornecidos em português do Brasil.

1.12.1.9. Manual: Deve ser disponibilizado Manual dos Usuários, em formato eletrônico, descrevendo de forma didática, todas as funções de cada módulo do sistema.

1.12.1.10. O sistema deve ser desenvolvido em linguagem nativamente web e permitir o acesso através dos principais navegadores Web (browsers): Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, e Microsoft Edge, em suas últimas versões.

1.12.1.11. Todo licenciamento para quaisquer sistemas, hardware, comunicação de dados, armazenamento, procedimentos ou suprimentos é de responsabilidade da CONTRATADA.

1.13. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

1.13.1. Deverá ser possível a definição de perfis de utilização individuais ou de grupos, para que cada usuário ou grupo de usuários possa, ou não, ter acesso a determinadas funções, centralizando ou descentralizando as atividades operacionais.

1.13.2. O acesso ao sistema se dará por meio de cadastro único de usuário e senha individualizada.

1.13.3. As rotinas de segurança deverão permitir o acesso dos usuários somente ao conjunto de objetos (menus, telas, transações, áreas de negócio, entre outros) autorizado individualmente a cada usuário ou a seu grupo de usuários.

1.13.4. Prevenção contra fraude: Cada usuário é único no sistema a partir do momento de acesso, não sendo possível o mesmo usuário acessar o sistema de dois ou mais locais diferentes.

1.13.5. A CONTRATADA deverá realizar cópias de segurança (backups) diárias com vistas à recuperação dos dados armazenados, referentes ao processamento da solução, em caso de eventuais falhas nos meios de armazenamento. Cada uma das cópias de segurança (backups) diárias deverão ser retidas por no mínimo 15



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

dias. Para manter a segurança dos dados quanto a possíveis perdas ou sinistros, mais de uma cópia de backup diário devem ser armazenadas em diferentes Data Centers, e/ou diferentes zonas de disponibilidade e/ou diferentes localidades, devendo haver, obrigatoriamente, no mínimo, três cópias de cada backup diário, armazenados em diferentes locais. Deverão também ser mantidas cópias de segurança (backups) semanais, que deverão ser retidas por no mínimo 6 meses. Mais de uma cópia (no mínimo três cópias) de cada backup semanal deverão ser armazenadas em diferentes Data Centers, e/ou diferentes zonas de disponibilidade e/ou diferentes localidades, prevenindo assim, possíveis perdas ou sinistros. A restauração de uma determinada cópia de backup deverá ser providenciada e concluída pela CONTRATADA em um prazo não superior ao tempo de resposta para o grau de severidade “Crise” especificado na tabela de Expectativas de Serviço que consta no subitem 1.11.2.2, prazo este contado a partir da abertura do chamado, efetuada pela CONTRATANTE, à CONTRATADA.

1.13.6. Deverão ser disponibilizadas consultas destinadas à auditoria de determinados dados e funções do Sistema.

1.13.7. A solução deve possuir mecanismos de segurança da informação, relacionados à integridade, privacidade e autenticidade dos dados, devendo ainda:

- a) Garantir a integridade referencial das tabelas durante as transações;
- b) Criptografar todas as senhas dos usuários da solução com algoritmos superiores aos padrões MD5 e SHA1.

1.13.8. Para o caso de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA deverá apresentar declaração de conformidade e adequação de seu sistema à lei Nº13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados) - LGPD, resguardando legalmente a CONTRATANTE quanto a eventuais sanções e/ou penalidades decorrentes do processamento de dados pessoais pelo sistema contratado. Além disso, a CONTRATADA deverá apresentar atestado comprovando que ela observa o que rege a referida lei em seu âmbito de atuação e produção, bem como no fornecimento de seus sistemas.

1.14. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA:

1.14.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

1.14.2. Alternativa de contingência, composta de hardware e software, permitindo que, em caso de falha de quaisquer componentes da solução, seja possível seu processamento, após restabelecimento do funcionamento normal. Além disso, deverá estar disponível um conjunto de hardware e software, que poderá ser compartilhado para outros usos, para fins de substituição de qualquer componente da solução que apresente falha.

1.14.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA a administração e gerenciamento do SGBD, dos softwares básicos e ferramentas que suportarão os sistemas aplicativos, da administração do banco de dados e da aplicação.

1.15. 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 93.581/2021 – Pregão Eletrônico nº 393/2021.

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 UG, que é de pleno conhecimento das partes, sendo os valores unitários os seguintes:

Item	Quant.	Descrição	Valor unitário	Valor total
------	--------	-----------	----------------	-------------



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

			R\$	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.

2.3. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, creditado em favor da CONTRATADA, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta, em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá posteriormente à data de apresentação da competente nota fiscal/fatura, junto a Secretaria de Governo e, em anexo a esta, o atestado de fiscalização emitido por servidor designado para tal finalidade.

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, digitando a chave de acesso descrita no DANFE.

2.4.1. No caso da 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 Secretaria de Governo poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pela CONTRATADA, 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 a Contratada 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.

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, a instalação, a implantação, a migração e o treinamento não poderão ser executados em prazo superior a 30 (trinta) dias, a partir da data de assinatura do contrato.

4.1.1. Os serviços deverão ser prestados na Secretaria de Governo, Subsecretaria de Inteligência e Estratégia, Gabinete de Ação e Diálogo Comunitário – SG/SSIES/GADC da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora.

4.1.2. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

4.4. 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).

4.5. 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. DO MUNICÍPIO

5.1.1. Receber o objeto do contrato no prazo e condições estabelecidas neste contrato.

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 neste contrato.

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

5.1.7. Emitir laudo informando se o sistema apresentado atende a todas as funcionalidades solicitadas neste contrato.

5.2. DA 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 o Município informado sobre as atualizações de versão, release ou revisão de todos os módulos da solução durante a vigência do contrato.

5.2.3. Hospedar em seu Data Center ou Data Center locado, o sistema, bem como seu banco de dados e sistema de administração, a qual será responsável pela segurança de acesso e por disponibilizar os serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.2.4. Manter os ambientes do sistema (Data Center, base de dados e sistemas) disponíveis para os usuários, com integridade, medidas de contingência e salvaguarda dos dados, confidencialidade para o sigilo das informações neles contidas, garantindo também o licenciamento de produtos de terceiros (se houver) e atualizações e manutenções necessárias.

5.2.5. Atender dentro dos prazos fixados as ocorrências e problemas nos procedimentos técnicos realizados, após a notificação do Município.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

- 5.2.6. Assegurar o sigilo de informações e documentos pertencentes ao Município.
- 5.2.7. Preparar e ministrar o treinamento das equipes técnicas do Município quanto ao uso do sistema.
- 5.2.8. Responsabilizar-se pela disponibilização dos ambientes de teste e homologação das aplicações para uso do Município.
- 5.2.9. Executar backup, mantendo cópias de todos os dados do sistema, fornecendo ao Município, sempre que solicitado, backup atualizado do banco de dados de produção.
- 5.2.10. Atender ao acordo de níveis de serviço para suporte e manutenção do sistema.
- 5.2.11. Apresentar a qualquer tempo, documentos e informações solicitadas pelo Município, relativos aos serviços prestados.
- 5.2.12. Manter a matriz de responsabilidades e comunicações entre CONTRATADA e o Município.
- 5.2.13. Garantir o atendimento as legislações para os módulos especificados no objeto.
- 5.2.14. Emitir relatórios mensais visando comprovação dos serviços prestados e atendimento às regras estabelecidas em formato a ser definido pela Secretaria de Governo e a CONTRATADA.
- 5.2.15. Apresentar em seu produto todos os requisitos funcionais e todos os requisitos não funcionais especificados neste documento, logo início da operação do sistema.
- 5.2.16. Atender as demais condições estabelecidas no contrato.

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.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

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.

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 art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93, o acompanhamento, a fiscalização, o recebimento e a conferência do objeto, serão realizados pela Secretaria de Governo.

7.1.1. A Secretaria de Governo atestará, no documento fiscal correspondente, o serviço prestado nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos à contratada.

7.2. O recebimento definitivo dos objetos, 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

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.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

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 393/2021 - SG

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 393/2021 - SG

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/20.....**, 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 393/2021 - SG

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.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

PREGÃO ELETRÔNICO nº 393/2021 - SG

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.

.....
(local e data)

.....
Assinatura, qualificação e carimbo

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