



CAU/SP

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo

EDITAL DE LICITAÇÃO


PREGÃO ELETRÔNICO 004/2023

PROCESSO ADMINISTRATIVO 00179.00000290/2023-45

PABX



EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE	Pregão Eletrônico nº 004/2023 – CAU/SP	
OBJETO		
Contratação de serviço comum de fornecimento do direito de uso, instalação, manutenção e atualização de licenças de uso de PABX em nuvem.		
FUNDAMENTAÇÃO		
Regido pela Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, demais Leis e Decretos e Normativas aplicáveis e as exigências estabelecidas neste Edital.		
SESSÃO PÚBLICA	05/07/2023 – 10h00 – Horário de Brasília	
LOCAL	www.gov.br/compras	
PREGOEIRO	Joir Monteiro Neves	
PROCESSO ADMINISTRATIVO	DECRETO 7.174/2010	INTERVALO DE LANCES
00179.00000290/2023-45	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	2,5 % (dois inteiros e cinco décimos por cento)
EXCLUSIVO ME/EPP/EQUIPARADA	COTA RESERVADA ME/EPP	QUANTIDADE DE ITENS
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	05 (cinco)
MODO DE DISPUTA	CRITÉRIO DE JULGAMENTO	REGIME DE EXECUÇÃO
Aberto	Menor Preço	Preço Global
INSTRUMENTO CONTRATUAL	VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO	CATMAT/CATSER
Contrato	R\$ 217.353,55	CATSER 18627
VISTORIA	AMOSTRA/DEMONSTRAÇÃO	ESCLARECIMENTO/IMPUGNAÇÃO
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Facultativa	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Até 07/06/2023
OBSERVAÇÕES GERAIS		
Em caso de divergência existente entre as especificações deste objeto descritas no compras.gov e as especificações constantes deste Edital de Licitação e seus anexos, prevalecerão as últimas, em especial, as contidas no Termo de Referência.		
As sessões públicas dos Certames do CAU/SP podem ser acompanhadas no endereço: www.gov.br/compras : Cód. UASG "926.507" . O Edital de Licitação, anexos e outras informações estão disponíveis para download em: www.transparencia.causp.gov.br ou em www.gov.br/compras		 Baixe o APP Compras.gov.br e apresente sua proposta



SUMÁRIO

1. DO OBJETO	1
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	1
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	3
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	4
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	5
6. DA FASE DE JULGAMENTO	8
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO	11
8. DOS RECURSOS	13
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	13
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	15
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	16



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2023

(Processo Administrativo n.º 00179.00000290/2023-45)

Torna-se público que o **CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DE SÃO PAULO - CAU/SP**, autarquia federal de fiscalização profissional, sediado na Rua Quinze de Novembro, 194 – Centro – São Paulo/SP – CEP 01030-000, por meio do **Setor de Licitações e Contratos**, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, das demais normas e legislações aplicáveis, e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 05/07/2023

Horário: 10h00 (horário de Brasília/DF)

Local: Portal de Compras do Governo Federal

Sítio: www.gov.br/compras

CÓDIGO UASG: 926.507

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviço comum de fornecimento do direito de uso, instalação, manutenção e atualização de licenças de uso de PABX em nuvem, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em **grupo único, formados por 5 (cinco) itens**, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);



- 2.6.2.** autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 2.6.3.** empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 2.6.4.** pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.6.5.** aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 2.6.6.** empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 2.6.7.** pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 2.6.8.** agente público do órgão ou entidade licitante;
- 2.6.9.** Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 2.6.10.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 2.7.** O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 2.8.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 2.9.** Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 2.10.** O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 2.11.** Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).
- 2.12.** A vedação de que trata o item 2.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.



3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 3.2.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.3.** Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.12.1 deste Edital.
- 3.4.** No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 3.4.1.** está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 3.4.2.** não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
- 3.4.3.** não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
- 3.4.4.** cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.5.** O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.6.** O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.6.1.** no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;
- 3.6.2.** nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 3.7.** A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 3.8.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 3.9.** Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.10.** Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.



3.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. valor mensal e anual do item;

4.1.2. Marca;

4.1.3. Fabricante;

4.1.4. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. 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.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.



4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

4.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.10.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 4.9.

4.11. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

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

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

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

5.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor anual do grupo.

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

5.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.9. 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 de 2,5 % (dois inteiros e cinco décimos por cento).

5.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.



5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.12.1. 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.

5.12.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.12.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.12.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.12.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.13.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.13.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.13.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.13.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subseqüentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.13.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.14. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.14.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.14, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.14.2. 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.



- 5.14.3.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.14.4.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.14.5.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.14.6.** Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.15.** Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.16.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.17.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.18.** 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.
- 5.19.** 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.
- 5.20.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.21.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).
- 5.21.1.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 5.21.2.** A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.21.3.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.21.4.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.22.** Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.



5.22.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.22.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.22.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.22.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.22.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.22.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.22.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.22.2.2. empresas brasileiras;

5.22.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.22.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.23.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

5.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.23.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.23.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:



- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União ((<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.5.1 e 3.6 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, 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 [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;



- 6.9.2.** No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado.
- 6.9.3.** No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.
- 6.9.4.** Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.
- 6.10.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 6.11.** Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.11.1.** Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.
- 6.11.2.** Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;
- 6.11.3.** Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.
- 6.11.4.** Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.
- 6.12.** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 6.12.1.** O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 6.12.2.** Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 6.13.** Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 6.14.** Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.



6.15. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.16. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.17. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.18. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.2.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.7. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.7.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado em gadm.ti@causp.gov.br, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.



- 7.7.2.** Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 7.8.** A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.8.1.** Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).
- 7.9.** É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).
- 7.9.1.** A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).
- 7.10.** A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 7.10.1.** Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de no mínimo, duas horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.
- 7.10.2.** Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 7.11.** A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 7.11.1.** Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 7.11.2.** Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.
- 7.12.** Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):
- 7.12.1.** complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 7.12.2.** atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 7.13.** Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.14.** Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.12.1.



7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.16. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

7.17. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

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

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados por solicitação a ser encaminhada para o e-mail licitacao@causp.org.br.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;



- 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
- 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 9.1.5. fraudar a licitação
- 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 9.2.1. advertência;
 - 9.2.2. multa;
 - 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto
 - 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
 - 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.



- 9.5.** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6.** Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7.** A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8.** Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 9.9.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).
- 9.10.** A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 9.11.** Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.12.** Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 9.13.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.14.** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 10.1.** Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei n.º 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 10.2.** A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 10.3.** A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@causp.org.br.
- 10.4.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.



10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico transparencia.causp.gov.br/?cat=8.

11.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

11.11.1. ANEXO I - Termo de Referência;

11.11.2. ANEXO I-I - Instrumento de Medição de Resultado - IMR;

11.11.3. ANEXO II - Modelo de Declaração de Pleno Conhecimento do Edital e seus Anexos;

11.11.4. ANEXO III - Minuta de Termo de Contrato;

São Paulo, 25 de maio de 2023

Catherine Otondo
Presidente do CAU/SP



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

PABX

(Processo Administrativo nº 00179.00000290/2023-45)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço comum de fornecimento do direito de uso, instalação, manutenção e atualização de licenças de uso de PABX em nuvem, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Agentes de Call center	Licença	19
2	Conector com CRM	Licença	19
3	Phone system Microsoft License	Licença	82
4	Entroncamento SBC PSTN	Licença	82
5	Serviço de integração com CRM e demais sistemas	Serviço de integração	1

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 5 anos contados da assinatura de contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é a solução para atendimento e redirecionamento de ligações telefônicas recebidas ou originadas dentro ou fora do conselho, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar;

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. Os cinco itens constituem um único grupo a ser contratado por menor preço global, conforme definido no ETP.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

Código Centro de Custo: 02.01.002.001

Título do Plano de Ação: Coordenação de Tecnologia da Informação

2.2.1 Para todos os fins, o Plano de Ação e Orçamento 2023 aprovado no âmbito do CAU/SP e homologado pelo ente federal da autarquia indica o conjunto de ações e contratações a serem realizadas no exercício, cumprindo de forma preliminar as exigências do



Planejamento Anual de Contratações, do qual se deriva esse processo, na linha intitulada "soluções de PABX em nuvem" (linha 11).

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.1. Na presente contratação será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares: compatibilidade com a conta corporativa da Microsoft utilizada para o serviço Teams utilizado no conselho; compatibilidade de integrações básicas nativas com o Microsoft CRM Dynamics.

Da exigência de carta de solidariedade

4.2. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

Subcontratação

4.3. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

4.3.1 É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste em: a integração dos serviços de Session Border Controller, do tronco de telefonia com canais de voz e as licenças de posições de atendimento e de Phone System.

4.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação, caso admitida.

Garantia da contratação

4.5. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.5.1 A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 30 dias após assinatura do contrato.

4.5.2 No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.7. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.8. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, mediante agendamento em prévio em gadm.ti@causp.gov.br.



4.9. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.10. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.11. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições Gerais de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução do objeto: até 01 dia da assinatura do contrato, disponibilizando os serviços em até 20 dias da assinatura do contrato;

5.1.2 Local e horário da prestação de serviço: 24h de disponibilidade.

5.1.3 Cronograma de realização dos serviços:

5.1.4 Em até 20 dias após a emissão de cada ordem de serviço.

Local da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados de maneira on line, para atendimento da sede capital e dos escritórios descentralizados do CAU/SP.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.3. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.3.1 Uso de até 30 canais de voz em ligações simultâneas.

5.3.2 Integração com as ferramentas corporativas já existentes;

5.3.3 Integração sede e escritórios descentralizados.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.4. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo 60 (sessenta) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

Requisitos da Contratação

5.5. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos de execução do trabalho:

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

A) Características Gerais

- A Solução deverá ser integrada com Microsoft Dynamics para o atendimento através de mídias sociais. O atendimento por voz deverá ser é uma plataforma separada e exclusiva.
- A Solução deverá permitir que o agente ligue/transfira/ consulte o ramal administrativo que estará usando o MS Teams + Phone System;



- A Solução deverá buscar, de acordo com regras parametrizadas, o melhor atendente para realizar o melhor atendimento para o cliente de acordo com o contexto, categoria e o momento da chamada, seguindo as regras de negócios.
- A Solução deverá possuir desempenho de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento. Espera-se que a solução seja desenvolvida e concebida para funcionamento em nuvem não sendo aceita soluções ditas como “on-premise”, cuja implementação é dedicada ao cliente, porém em um ambiente virtualizado apenas hospedado em nuvem pública ou acessível via internet.
- A Solução deverá ter o tempo sincronizado com a Hora Legal Brasileira de acordo com os diferentes fusos-horários presentes no Brasil.
- Todos os usuários da solução tais como: atendentes, supervisores, suporte, BackOffice, administradores, gestores etc., deverão ter associados a solução perfis específicos de acordo com cada atribuição, sendo possível a gestão de acessos e funcionalidades conforme definições.
- A Solução deverá possuir base unificada de todas as interações dos clientes, deverá ser possível exportá-las, utilizando bancos de dados de mercado, seja por acesso via ferramenta da solução ou mesmo acesso direto disponibilizado por API para consumo.
- A Solução deverá seguir sua estrutura seguindo as recomendações PCI (Data Security Standart), visando segurança plena do atendimento dos clientes.
- A Solução CONTRATADA deverá, caso solicitado, suportar receber todos os entroncamentos de voz advindos de empresas de telecomunicações ou outras centrais de atendimento (Contact Center) diretamente em pontos de Voz no Brasil, geograficamente separados e em datacenters TIER3.
- A CONTRATADA deverá prover toda a estrutura de segurança necessária ao tráfego de voz e vídeo (SBC – Session Border Controller e afins) com essas entidades, conforme especificações descritas neste documento.
- A CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da SOLUÇÃO com as versões das soluções de troca de mensagens, bem como com as respectivas plataformas.
- A funcionalidade para integração com soluções de troca de mensagens deverá estar disponível dentre os produtos licenciados para ativação quando necessário.
- A CONTRATADA deverá suportar prover a infraestrutura para fornecer os seguintes serviços de voz: Ligações /Chamadas Ativas Manualmente e por meio de Discador Automático; Atendimento Eletrônico e Roteamento inteligente para Chamadas Receptivas e prover as gravações de todas as chamadas de forma integrada ao orquestrador Omnichannel.
- A solução deverá prover comunicação e interação com usuários por meio de Softphone WebRTC integrado na solução.
- A solução deverá possibilitar administração e gerenciamento de forma centralizada, bem como a geração de relatórios personalizados.
- A solução deverá garantir a escalabilidade, permitindo futuras expansões, preservando-a, inclusive, para o caso de criação de novas unidades/sites de atendimento.
- A solução deverá suportar e operar vários aplicativos diferentes, de forma simultânea.
- A solução deverá ter funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech) e prover capacidades cognitivas de reconhecimento de contexto de conversa (inteligência artificial).
- A solução deverá comportar a criação de multitenancy 100% apartados.
- A CONTRATADA deverá prestar diretamente os serviços ou atuar como integrador (Cloud Broker) entre a CONTRATANTE e o Provedor de serviços de computação em nuvem (Cloud Provider), em conformidade com as características básicas e definições dispostas neste Termo de Referência.
- A CONTRATADA deverá oferecer console de gestão amigável de fácil utilização e que permita criar e gerenciar os recursos e/ou grupo de recursos relacionados ao serviço de



Cloud Computing por meio de web browsers. Esse console deve englobar as exigências listadas abaixo.

- Permitir o agendamento e a realização de backups de dados (incluindo as gravações das interações);
- Permitir o gerenciamento dos recursos contratados;
- Prover o monitoramento do ambiente de Cloud (serviços e recursos), de forma automatizada dando cobertura as aplicações, em tempo real (24x7x365), visando detectar problemas.
- A CONTRATADA deve assegurar a proibição do uso dos dados que não seja para o propósito para o qual foi contratado;
- A CONTRATADA deve assegurar a proteção dos dados, independente se o provedor esteja local no próprio país ou fora do país de origem do CONTRATANTE. Devendo informar a localização das informações;
 - Segurança e Criptografia: será aplicado aos dados do CONTRATANTE sob custódia pelo provedor do serviço em nuvem;
 - Protocolos de Segurança: Os protocolos de segurança implementados pelo provedor devem impedir invasões e tentativas de acesso aos dados do CONTRATANTE e do próprio provedor, por pessoas não autorizadas;
 - Descarte de mídias ou equipamentos ou informações: O provedor de serviços deve garantir um processo de reutilização e alienação segura de equipamentos (conforme ISO 27001:2006);
 - Compartilhamento dos dados: o provedor deve garantir que os dados estão seguros e que o acesso à rede dos dados está conforme os controles do item A.11.4 da norma ISO 27001:2006;
- Notificação de incidentes de segurança: O CONTRATANTE deve ter acesso aos relatórios e ser informado de eventuais incidentes de segurança, seguindo os padrões da norma ISO 27001:2006;
- Praticar procedimentos de segregação de função, para reduzir o risco envolvido nas operações dos dados e possui:
 - Certificações SOC 2 Type 2, FCC, CPNI, BAA, entre outras que garantam a confidencialidade e integridade dos dados transacionados em soluções em nuvem.
 - TCPA compliance, garantindo que os dados transacionados na nuvem não sejam compartilhados com outros clients e/ou negociados sob qualquer circunstância.
- A solução de serviços deve seguir criteriosamente a ISO 27001:2006.
- A solução deverá possuir as seguintes certificações:
 - CSA Cloud Security Alliance Controls
 - ISO 9001: Global Quality Standard
 - ISO 27017: Cloud Specific Controls
 - ISO 27018: Personal Data Protection
 - PCI DSS Level 1: Payment Card Standards
- Caso a CONTRATADA utilize provedor de nuvem privada para armazenamento de dados, deverá atender todos os aspectos de privacidade, segurança e auditoria, estando a SOLUÇÃO hospedada em Data Center no mínimo Tier 3, garantindo alta disponibilidade, inclusive em períodos de manutenção, sem impactar o funcionamento da solução mesmo em janelas programadas, e protegendo a confidencialidade e integridade das informações com acesso ininterrupto às mesmas, além de possuir as seguintes certificações:
 - ISO 27001
 - PCI DSS Level 1: Payment Card Standards
 - ISO 9001: Global Quality Standard
 - Datacenter Tier 3
- A CONTRATADA deverá possuir em sua plataforma:
 - Prevenção e detecção de intrusão;
 - Prevenção de vazamento de informação;
 - Realização periódica de testes e varredura para detecção de vulnerabilidades



- Proteção contra softwares maliciosos;
- Mecanismo de rastreabilidade;
- Controle de acesso e de segmentação de rede de computadores;
- Manutenção de cópias de segurança dos dados e informações (e metadados);
- Aviso imediato de incidentes de segurança da informação;
- A CONTRATADA deve apresentar documentação que comprove as certificações;

B) Alta disponibilidade

- A solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24X7);
- A solução deve prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade contratada, alertas quando atingidos patamares de recursos estabelecidos em função do orçamento disponível;
- A Solução deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99.99%, incluindo as paralizações programadas e janelas operacionais.
- O BOT da solução contratada deverá ter capacidade para atender no mínimo 250 usuários por segundo.
- A Solução deverá funcionar em alta disponibilidade, com elementos redundante e infraestrutura de rede em contingência sem a necessidade de contratação de serviços e/ou custos adicionais.

C) Protocolos

- Solução deverá suportar, no mínimo, os seguintes protocolos:
 - Sessão e mídia: SIP Padrão (RFC 3261), SIP TRUNK Padrão, RTP, RTCP, SDP e WebRTC.
 - Acesso seguro via Internet para as integrações entre os componentes da SOLUÇÃO na nuvem e os serviços expostos pela CONTRATANTE na internet/intranet.
 - Deve suportar comunicação com storage e aplicações por: HTTPs, SFTP, SOAP.
 - Transações com sistemas via: SOAP ou REST (gerenciado ou não por solução de API Manager), MQ e Stream.
 - Gestão de grupos e usuários: LDAP, MS-Active Directory.

D) Interface de Tronco (SIP TRUNK)

- Permitir a interligação com equipamentos de parceiros por meio de entroncamento SIP (SIP TRUNK).
- Permitir a programação de modo de operação de entrada, saída ou bidirecional, por software.
- Implementar a compressão, dos canais de voz com, no mínimo, o algoritmo G.711 a-law e u-law.
- A SOLUÇÃO deverá suportar se integrar ao ambiente legado, com troca de sinalização SIP, Via SIP TRUNK (RFC 3666, no mínimo).

E) Facilidades Básicas

- Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
- As interfaces da solução deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: Operador, Supervisor, Administrador e Técnico de suporte. Será permitido apenas que interfaces de desenvolvimento, criação de scripts, criação de roteamento e desenvolvimento/gestão avançadas esteja em interface apartada, porém que utilize os mesmos usuários e níveis de acesso da administração principal para login dos usuários.



F) Idioma

- A solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários ao sistema, no idioma português do Brasil.
- Todos os Relatórios disponibilizados pela solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.

G) Desempenho

- Todas as interações entre os atendentes e os clientes, via meios textuais síncronos (chat, instant messengers e etc) e assíncronos (como WhatsApp, SMS, E-mail e etc) deverão ter latência e desempenho adequado para uma boa comunicação, excluindo a parte que diz respeito a rede da CONTRATANTE e de terceiros como mídias sociais etc.
- No caso da digitação, a solução deverá apresentar visualização na tela de quem escreve, das próprias informações digitadas de maneira instantânea, não sendo aceitos delays que prejudiquem a fluidez da digitação. Tal característica é aplicável tanto ao atendente quanto ao cliente.
- As interações dos Bots com os clientes não poderão ter latência que prejudiquem a fluidez da conversação.
- No caso das chamadas de voz e vídeo, estas deverão ser fluidas e sem delays ou variações, com qualidade superior ao índice MOS (Mean Opinion Scope) recomendado.

H) Gerenciamento

- A Solução deverá implementar funcionalidades de monitoração e gerenciamento de todos os seus componentes, das operações dos atendentes e dos atendimentos sob o ponto de vista de falhas, desempenho, capacidade e troubleshooting.
 - Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações e de autenticações realizadas na Solução.
 - Todos estes registros deverão estar identificados com a data e horário do evento.
- Deverá implementar interface de gestão de toda a solução, unificada, de maneira a prover todas as informações analíticas, sintéticas, quantitativas e qualitativas, em tempo real ou histórica.
 - Implementar, conforme solicitação, a geração de relatórios, visões, dashboards, painéis, utilizando os indicadores de desempenho definidos neste edital, de forma descritiva e gráfica, totalmente customizáveis e online.
 - Os relatórios e dashboards deverão ser disponibilizados em modelos dos tipos: line charts, area charts, column and bar charts, pie charts, 3D charts, gauges, head and tree maps e pyramids charts.
 - Todos esses relatórios, dashboards e painéis, deverão ser acessíveis via Browser de mercado.
- Todas as informações (campos, dados calculados, parâmetros, ou qualquer outro tipo de informação nativo ou criado na ferramenta) que constem na solução e os dados oriundos das integrações com os outros sistemas devem ser disponibilizadas, por meio de B.I., API ou arquivo, a fim de permitir a geração de relatórios diversos.
- Permitir exportar os relatórios para arquivos em formato de planilha eletrônica e de forma gráfica que permitam análise de desempenho.
- Todos os usuários definidos na solução deverão ter suporte ao uso do SSO (Single Sign-On) para login na solução por meio de comunicação padrão Security Assertion Markup Language 2.0 (SAML 2.0).
- Implementar níveis de serviço para os indicadores de desempenho e configurar alarme para esse nível de serviço.
- A Solução deverá permitir o agrupamento/vinculação dos atendentes e apuração de resultados por site de atendimento grupo e/ou localidade.
- Os relatórios gerados deverão permitir a extração para no mínimo os seguintes formatos .xls, .xlsx, .pdf e .csv e permitir agendamento para geração automática dos relatórios em



um destes formatos em diretório na máquina do usuário e/ou rede, devendo este agendamento permitir diferentes formas de periodicidade (ex: diário, semanal, mensal, dias específicos, horários definidos, a cada X minutos etc.).

I) Sistemas de Gerência de uso dos recursos

- Fornecer todas as informações de uso dos serviços contratados.
- Deverá implementar relatórios de picos de uso dos recursos contratados, que permita medir utilização/consumo dos recursos.

J) Sistemas de gerência de log da solução

- Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações, de autenticações realizadas na solução.

K) Relatórios e outros recursos

- A solução deverá possuir a capacidade de geração de relatórios, online e impressos, sem afetar diretamente o desempenho da solução.
- Deverá implementar relatórios padronizados com as informações comuns relativas aos atendimentos assim como poder gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades.
- A geração desses relatórios deverá ser via interface unificada de gestão simples, com entrada em produção sem afetar a produção dos demais relatórios ativos.
- Deverá possibilitar a geração e gestão de diferentes relatórios em ambiente Web como: Relatórios de Agentes, de Fila, de Campanhas e de Interações.

L) Interoperabilidade da Solução

- Todos os componentes da solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.
- A solução deverá possuir módulo de inteligência artificial integrado.

M) Comunicação por Vídeo ou Videochamadas

- Suportar comunicação e implementar transcodificação de mídia com os codecs de áudio padrões de mercado, com, no mínimo os G.711 (μ -law e a-law);
- Suportar protocolos de vídeo: H.261; H.263, H.264 ou H.264+;
- Suportar a configuração mínima de resolução de vídeo XGA (1024x768).

N) Segurança de Mídia e Sinalização

- Deverá suportar SIP sobre TLS.
- Deverá suportar a sinalização no SDP para o estabelecimento de sessão de transporte seguro de mídia orientada à conexão sobre o protocolo TLS.
- A solução deverá suportar o transporte seguro da sinalização SIP sobre o protocolo TLS conforme estabelecido na RFC 3261.
- Suportar o transporte seguro da mídia RTP, chamado de SRTP, em conformidade com as normas estabelecidas na RFC 3711 ou RFC 5506 e atualizações ou via algoritmo sem a degradação do sistema.
- Suportar as funcionalidades stateful inspection, sendo capaz de analisar a sessão e manter o estado da mesma em uma tabela de conexões.
- A Solução deverá rejeitar ou bloquear todos os protocolos e aplicações que não se encontram envolvidos na comunicação SIP, além de implementar todas as características de segurança exigidas pela CAIXA.
- Implementar proteções, tais como: contra IP Spoofing, contra SYN Flood e UDP Flood e contra ataques de negação de serviço, DoS (Denial Of Service) e contra ataques de fragmentação em TCP/IP.
- Realizar bloqueio de ataques com base na análise de pacotes de rede.
- Proteger contra ataques de anomalias de protocolos.
- Identificar e proteger contra anomalias de tráfego.



- Proteger contra ataques em nível 2 da camada OSI (timeouts de conexão, tabela de endereços MAC, tamanho de pacotes).
- Proteger contra tentativas de varredura de portas e rede (ataques de reconhecimento).
- Controle de tráfego de sinalização por usuário e por interconexão, para proteção contra ataques DoS e DDoS (Distributed Deny of Service).
- Capacidade de analisar, de forma configurável, tanto o cabeçalho (header) como a área de dados (payload) de cada pacote que trafega pela rede monitorada.
- Possuir capacidade de realização de todas as suas atividades de inspeção, análise e bloqueio compatível com o volume de chamadas especificado neste documento, de maneira a não inserir quaisquer atrasos ou problemas nas comunicações de tempo real e sem nenhum prejuízo às capacidades exigidas nestas especificações.
- Proteger contra avalanche de registros, mesmo quando for usado autenticação para os Registros de usuários SIP. A solução deve permitir que todos os usuários se registrem aos poucos durante uma avalanche, sem comprometer o SBC e nem os Application Servers envolvidos.

O) Licenças de complemento do Microsoft Teams

i) Conectividade de voz e PSTN

- Licenças de complemento são recursos específicos do Microsoft Teams, que oferecem flexibilidade para adicionar recursos apenas para usuários em organizações que precisam deles. Para adicionar um recurso, é necessário que a CONTRATADA adquira uma licença de complemento para cada usuário.
- As opções de licenciamento de complemento disponíveis dependem do plano do Microsoft 365 que é adquirido.
- Todos os planos do Microsoft 365 permitem que os usuários do Teams façam chamadas ponto a ponto em sua organização usando a tecnologia VoIP, podendo adicionar licenças diferentes para recursos chamadas para números PSTN ou configurar um PBX.
- Existem maneiras de obter o Sistema de Telefonia do Teams e a conectividade PSTN:
 - Teams Essentials (identidade do AAD)
 - Teams Phone com licenças de pacote de plano de chamada
 - Qualquer plano do Microsoft 365 que inclua o Teams
 - Telefonia do Teams Padrão licenças mais Plano de chamada doméstico, plano de chamada internacional ou licenças de plano de chamada pago
 - Planos Microsoft 365 E5/A5/G5
 - Plano de chamada doméstico, plano de chamada internacional ou licenças de plano de chamada pago.

REQUISITOS FUNCIONAIS

A) Acesso

- O acesso do cliente poderá ser realizado por quaisquer meios indicados neste edital e a resolução de suas demandas poderá ser realizada de maneira imediata, ao longo do atendimento, ou posteriormente, quando a resolução depender de outras equipes ou Unidades internas e entidades externas.
- Todas as respostas e interações com os clientes deverão ficar registradas no seu histórico, criando uma visão 360 do cliente atendido na solução.
- Deverão ser gravadas todas as interações entre o Cliente e o Atendente, Assistente Virtual ou atendimentos eletrônicos, independente do meio de acesso, com objetivo de manter o histórico do atendimento e gerar informações para a realização do mapeamento da jornada do cliente.
- A Solução deve disponibilizar APIs para que os acessos por chat, bots e vídeo possam ser disponibilizados em qualquer sistema, de maneira a prover ao cliente a possibilidade de acesso independente do meio em que estiver se comunicando.



- A Solução deverá ter API para integração com Microsoft Dynamics de forma que um Agente em atendimento por voz não receba atendimento do WhatsApp ou vice-versa.
- A Solução deverá ser integrada com o Microsoft Dynamics de forma a identificar a origem do atendimento (web, redes sociais, app etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo das peculiaridades do canal ou plataforma.
- A porta da URA deve ser liberada imediatamente para recebimento de novas chamadas após a transferência da chamada atual.
- A Solução deve gerenciar a disponibilidade dos canais de URA, exibindo notificações em caso de indisponibilidade total ou parcial, não encaminhando chamadas à mesma até que a falha seja corrigida.
- A ferramenta deverá contemplar procedimento para envio direto do histórico do atendimento e/ou conteúdo do chat ao cliente, meio eletrônico, com a devida identificação do atendente emissor para fins de auditoria.

B) E-mail

- Componente da solução responsável pelo tratamento dos e-mails entrantes ou iniciados pelos agentes nas campanhas ativas, incluindo confirmações de recebimento e respostas automáticas, bibliotecas com templates configuráveis, roteamento e enfileiramento inteligente baseados nas habilidades dos agentes, na fila de espera e em informações do cliente (segmento, por exemplo) ou em qualquer outro parâmetro definido.
- Todos os e-mails a serem tratados pela solução serão entregues ou enviados com o endereço de e-mail da CONTRATANTE através de integração SMTP.
- A solução deverá suportar receber e enviar os e-mails em uma ou mais caixas postais, conforme configurado na solução, devendo ser capaz de transformar as demandas em e-mail e vice-versa, conforme parâmetros e fluxos definidos pela CONTRATANTE para roteamento e tratativa das interações.
- Permitir o recebimento de E-mails através de caixas-postais, e a resposta do E-mail deverá ser realizada pela mesma caixa-postal ou por outra caixa-postal aderente ao serviço tema constante no assunto ou corpo do e-mail.
- Tratar mensagens de qualquer tamanho, limitados pelo servidor de e-mail da CONTRATANTE e/ou por configuração na solução.
- O atendimento à funcionalidade de tratamento de e-mail deverá ocorrer, por meio de mensagens geradas a partir de formulários disponíveis nos sites web da CONTRATANTE ou E-mails enviados diretamente pelos clientes que sejam roteadas pelos servidores da CONTRATANTE para as caixas-postais configuradas na solução.
- Utilizar e-mail na formatação HTML de texto e imagem, permitindo o envio de e-mails com arquivos anexos.
- Possuir templates oriundos de biblioteca(s) pré-definida(s), que poderão sofrer alterações de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- Implementar recurso para respostas automáticas personalizadas aos clientes que fizerem contato com caixas postais específicas a serem definidas pela CONTRATANTE.
- Permitir a geração de mensagens automáticas para o mailing indicado ou mesmo em resposta a uma chamada realizada através de outro meio.
- Possuir a função de programação para enviar mensagem de recebimento para cada fila de atendimento de e-mail.
- Deverá permitir o envio de arquivos anexos: .jpg .png, pdf, .csv .doc, .xls, e .html, txt, zip e outros portadores de conteúdo descritivos.
- Permitir que um agente armazene uma resposta parcial (rascunho) para um E-mail e transfira-a para um outro agente ou serviço que complete a resposta, com autorização de usuário cujos perfis possuam direitos de configuração.
- Permitir ao administrador do sistema a criação templates de e-mails para cada fila de atendimento do Contact Center.



C) Redes Sociais

- Solução integrada com o Microsoft Dynamics deverá permitir o atendimento aos clientes, inicialmente por meio de WhatsApp, podendo utilizar outros canais de atendimento como Twitter; Instagram; Telegram e etc.
 - Os Agentes deverão ter única tela de atendimento, a interface do Dynamics, com as informações completas da jornada do cliente (gravações, contatos por voz, etc.)
- A solução deve prover os adaptadores para os principais serviços de Mídia Social existentes no mercado (Facebook, Twitter etc.). A função dos adaptadores será de monitorar, verificando as atividades das redes sociais relativas à CONTRATANTE.
- A solução deverá prover recursos para, por meio de regras específicas, efetuar o monitoramento dos posts por meio de palavras-chave, frases, pedaços de palavras e múltiplas palavras, transformando-as em demandas internas a serem tratadas por meio de ferramenta de tratamento de demandas.
- Classificar a relevância de assuntos e/ou temas através da metodologia KLOUT ou semelhante, identificando autores com mais influência em determinados assuntos e/ou temas.
- Classificar o sentimento no assunto tratado como positivo, neutro ou negativo.
- Autores com maior número de seguidores e maior visibilidade nas redes devem ter atendimento priorizado, conforme parametrizado pela CONTRATANTE.
- Efetuar a entrega das demandas a serem atendidas para grupos específicos de atendimento, parametrizáveis pela CONTRATANTE.
- A solução integrada deverá permitir que o cliente seja respondido através do Microsoft Dynamics.
- Deverá possuir recursos para configurar filtros baseados em regras de negócio.

D) SMS

- A solução deverá implementar interação com os clientes através de troca de SMS, via integração com sistema de envio de SMS da CONTRATANTE.
- O cliente poderá receber SMS e respondê-los para a solução, devendo estes ser convertidos internamente em demanda, para tratamento pela ferramenta de tratamento de demandas.
- A solução deverá preparar as interações por SMS para obedecerem a todas as normas deste meio, inclusive com relação ao seu tamanho.
- Neste caso, o cliente deverá ser identificado pela solução com base no número telefônico de A (originador da chamada), devidamente registrado nos sistemas da CONTRATANTE integrados à solução.
 - As informações citadas poderão ser utilizadas pela solução para realização de respostas automáticas ou passadas para um atendente.
- Deverá implementar possibilidade de encaminhar mensagens SMS como alerta, informação, protocolo de atendimento, pesquisas de satisfação, em campanhas ou nas situações indicadas no motor de decisões ou em opções realizadas pelo Cliente, independente do meio de acesso do mesmo.
- Deve tratar respostas, conforme parâmetros e regras definidas, tendo em vista situações em que cliente possa ter digitado as respostas fora do padrão esperado.
- A solução deve permitir a construção de árvore de decisão a partir do envio e recepção de SMS, podendo conter quantas divisões forem necessárias.
 - Solução controlará a qual fluxo de mensagens cada SMS está vinculado, devendo permanecer no máximo 1 fluxo ativo. Ao enviar novo SMS de fluxo distinto, o fluxo anterior é interrompido.
- A solução deve disponibilizar modo laboratório no qual é possível testar as árvores de decisão antes de disponibilizá-las aos clientes.



E) Tratamento de Voz

- O acesso do cliente por voz se dará por meio de chamadas telefônicas diretamente realizadas para números específicos.
- A solução deve permitir a comunicação de Voz entre os agentes e usuários administrativos, bem como recepção e discagem de chamadas externas. Todo o tratamento de Voz deverá ocorrer fora da plataforma Microsoft Dynamics.
- Deverá implementar a identificação do número de A (originador da chamada) e realizar análises e buscas de informações com base nesses números.
 - Caso o número identificado pertença a cliente já atendido na Solução, o frontend de atendimento deverá ser apresentado ao atendente com todas as informações disponíveis para aquele cliente.
- A Solução deve ser capaz de tratar o cliente de forma personalizada ainda na URA, permitindo vocalização de mensagens e opções específicas de atendimento.
- Deverá permitir bloquear chamadas recebidas de números da blacklist, conforme parametrização.
- Permitir o rastreamento de uma chamada de entrada, independente da conexão com a operadora, com todo caminho e atendimentos ocorridos até a sua desconexão.
 - A referência do sistema de voz é o usuário da Solução e não o ramal. Todas as identificações e ações de telefonia deverão sempre estar associadas aos usuários dos mesmos ou clientes, logados na solução.
 - O ramal telefônico pode ser atribuído a qualquer usuário pela Solução, de maneira dinâmica, conforme configuração direcional realizada na Solução.
- Deverá permitir implementar, por configuração, facilidades de telefonia, independentemente do ramal alocado para o usuário da Solução tais como: acesso à discagem e uso de linhas externas assim como possibilidade de discagem para números de celular.
- Possibilitar o uso para todos os usuários da solução, mas configuráveis, de acordo com os usuários, de maneira granular, facilidades básicas tais como: ativação automática do serviço noturno em horário pré-programado; chamada externa transparente ao usuário; chamada em espera ou rechamada; conferência com no mínimo 3 (três) participantes (interna e externa); consulta de chamada em espera; consulta pendular com alternância entre duas ligações; desvio externo local, celular, DDD e DDI; desvio imediato, quando não atende, sobre tom de ocupado (siga-me); estacionamento de chamadas para no mínimo uma chamada; intercalação de chamadas; não perturbe; transferência nas chamadas de entrada e de saída, etc.
- Qualquer função de roteamento de chamada deverá ser automática e transparente ao usuário.

F) Tratamento de Chat e Instant Messenger

- Interface de comunicação responsável pela interação entre a CONTRATANTE e seus clientes, tanto internos quanto externos e deverá ser disponibilizada por meio de API.
 - A Solução deverá disponibilizar API para utilização do chat pela CONTRATANTE em seus aplicativos e/ou sites web, visando disponibilização de interface para o cliente acessá-lo via browser comuns de mercado (IE e Chrome), seja via PC e notebook.
- A Solução deve disponibilizar atendimento nos instant messengers, tais como WhatsApp, podendo em seguida permitir com Facebook Messenger, Telegram, Twitter Messenger e outros.
- Deverá permitir rápido acesso às mensagens mais utilizadas.
- Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros.
- Permitir a configuração de aviso ao agente de atendimento, por sinal sonoro ou por interface de pop-up da tela de atendimento do agente quando o cliente solicita atendimento online, ou outra forma de destaque da solicitação que venha a disponibilizar.



- Permitir ao administrador criar notificações automáticas para cada fila de atendimento. A “notificação automática” é um recurso que informa ao cliente mensagens, baseadas em análises e categorização e sem a interação de um atendente.
- Permitir a realização de, pelo menos, 5 (cinco) sessões simultâneas de chat por operador ativo, conforme parametrização da CONTRATANTE.
- Utilizar sessões com segurança SSL.
- Permitir configurar mensagens de informação para o cliente, automáticas ou não.
- Permitir que o atendente inicie uma chamada de outro meio, a partir de uma chamada corrente.
- Permitir a transferência da tela do atendimento para atendimento de 2º nível, transferindo o histórico de conversação para o atendente de 2º nível e notificando o cliente.
- Permitir a parametrização de informações consideradas confidenciais que serão digitadas pelo cliente e que serão ocultadas para o atendente (exemplo: número do cartão de crédito).
- Permitir a comunicação por meio de áudio, vídeo, texto e/ou imagens, podendo esta forma de comunicação ser alterada no decorrer da conversa.

G) Operação

- A solução deverá implementar toda a gestão operacional do Contact Center, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos, assim como para a geração de informações relativas às operações.
- As chamadas deverão chegar aos atendentes logados na solução de maneira automática, de acordo com as configurações realizadas na solução e com as decisões tomadas na própria solução de acordo com as regras de negócio estabelecidas.
- A solução deverá permitir aos atendentes:
 - Tratar a chamada por voz ou por WhatsApp, não será permitido tratar simultaneamente.
 - As chamadas poderão ser redirecionadas para outra fila de atendimento sem perder as informações já prestadas ao cliente nem o que já foi conversado, permitindo que o novo atendente, ou “Bot”, tenha acesso a todas as informações anteriores e possa utilizá-las como parâmetros para um atendimento personalizado.
 - Permitir que todos os atendentes cadastrados na solução possam utilizar todos os meios de acesso no atendimento ao cliente, de maneira flutuante, de acordo com a necessidade estabelecida pela CONTRATANTE e configurada na solução.
 - Permitir a montagem de consultas personalizadas dentro da estrutura da Solução.
 - Implementar rastreamento da chamada do início ao fim, inclusive se houver transferências internas ou externas, com mudança de meio de acesso ou forma de atendimento (humano ou eletrônico).
 - No caso de queda da comunicação da solução, os atendimentos em curso deverão ser salvos permitindo que sejam retomados após a normalização da comunicação.
 - Permitir que o atendente, em uma chamada em curso com o cliente por um meio de acesso, possa interagir com o cliente através de outro meio simultaneamente.
 - Também deverá ser possível realizar chamadas paralelas à chamada com o cliente, para outros supervisores ou atendentes, visando realizar conferência com o cliente.
 - A Solução deve permitir o monitoramento do atendimento pelo Supervisor ou outro perfil definido pela CONTRATANTE. Tal monitoração deve ser realizada em tempo real para áudio e tela do atendente.
 - A solução proposta deve prover ferramentas para monitoramento do desempenho dos atendentes e acompanhamento online dos resultados da operação.
 - A Solução deverá implementar filas de atendimento, para atendentes individuais, assim como para grupos de atendimento, permitindo transferências entre grupos



ou atendentes específicos, de acordo com configuração solicitada pela CONTRATANTE, independentemente da localização física dos atendentes.

- Para cada recepção de chamadas, seja por grupos ou atendentes, poderá ser implementada uma fila de espera específica, com mensagem(s) específica(s), dando opções para o cliente aguardar o atendimento ou programar um retorno para cada uma delas.
- A Solução deve possibilitar a inclusão, exclusão e consulta de mensagens de fila de espera, com log de auditoria destas ações, por grupo ou perfil de acesso específico.

H) Frontend

- Frontend deverá ser a interface do Microsoft Dynamics apresentada aos usuários do sistema para suas interações.
 - Tal interface deverá ser única e configurável para cada perfil de usuário, grupo de atendimento ou mesmo tipo de atendimento (produto ou meio, canal, fila ou assunto).
 - A solução deverá apresentar no frontend de atendimento as informações pessoais do cliente, caso identificado previamente por bot ou atendente, o canal, fila e/ou assunto escolhido e um histórico dos últimos contatos com a CONTRATANTE.
 - A interface do atendente deverá permitir rodar aplicação e web site em um painel para permitir ao atendente não precisar trocar de tela durante interação com o cliente, a aplicação ou site web devem ser configurados previamente e não podem ser alterado pelo atendente.

I) Scripts e Telas

- Implementar a funcionalidade de respostas automáticas baseadas em scripts visuais, adaptados pela solução para: o meio de acesso da chamada, para o cliente identificado, para o assunto abordado além de parâmetros como: fila de espera, interações anteriores do cliente e outros parâmetros que serão implementados com o uso de inteligência artificial, como o humor do cliente.
 - Tais scripts poderão ser apresentados plenamente (script completo) ou por passos, a exemplo de um “Wizard”, onde os passos seguintes aparecem somente depois de recebidas as respostas relativas aos passos anteriores, e de acordo com o teor dessas respostas.
- A solução deve dispor de módulo para montagem e ajustes nos scripts do sistema, permitindo a criação de novos scripts, com suas árvores de escolhas, na própria ferramenta bem como alteração nos scripts já existentes.
- Um mesmo Script ou seus passos intermediários poderá ter visões distintas para diferentes perfis de usuários (atendente, supervisor, empregado da CONTRATANTE, gestor ou quando o próprio cliente estiver se auto atendendo - chatbot).
- Permitir seleção dos estados dos atendentes, tais como: logado; não logado; disponível; pausa; treinamento; lanche; banheiro; feedback; pausa pós-atendimento (automática ou manual); não disponível e outros motivos a serem incluídos pela CONTRATANTE.
- Permitir o gerenciamento de dados de configuração, bem como o gerenciamento através da supervisão em tempo real de grupos de gestão e dos atendentes.
- Deverá permitir aos supervisores se colocarem à disposição para receber chamadas durante os períodos de maior movimento.
- Permitir configurar o nível de serviço para cada fila, de forma a proporcionar que o Supervisor as monitore em tempo real.
- Permitir ao supervisor a monitoração, em seu frontend, das chamadas em curso pelos atendentes com escuta ativa e passiva.
- Permitir a configuração centralizada, a partir dos frontends dos supervisores, de parâmetros de configuração de atendentes e de grupos de atendimento, dentre outros.
 - Permitir a emissão de relatórios estatísticos, de ocorrências e gráficos, de forma remota e centralizada, conforme descritos nestas especificações.



- Permitir ao supervisor e a outros usuários localizados na rede da CONTRATANTE logados na Solução, através de configuração, a monitoração em tempo real dos dados de atendentes e grupos.
- A solução deve permitir discar para um número telefônico assim como permitir a transferência de chamada.
- Deverá ser permitido comandos para as funções na tela da estação de trabalho, nas posições de atendimento, tais como: login/logout para recebimento de chamadas.
- Deverá permitir desconectar ou não desconectar uma ligação, conforme parametrização da CONTRATANTE.
- Participar ou iniciar uma conferência com capacidade para, no mínimo, 3 participantes.
- Permitir transferência de chamada.
- Configuração viva-voz (handsfree), sem cortes ou interrupções durante a conversação e estabelecimento de ligações.
- Deverá permitir comandos para funções do softphone como: login/logout para recebimento de chamadas; discagem para um número interno ou externo; consulta; pausa nas ligações, com inclusão do motivo.

J) Workforce Management

- A solução deve possuir interface gráfica amigável e navegação simples que permita a manutenção dos estados dos atendentes (inclusão, alteração, exclusão e desabilitação).
- Implementar as funções de coleta de dados históricos, Forecasting, Dimensionamento, Scheduling, Flexibilidade do Workforce, Tecnologia Diferenciada (cálculos e finalizações imediatas) e adherence as quais proporcionam as seguintes funcionalidades:
 - Permitir a alteração de turnos entre atendentes baseado em tarefas e skills adequados, com propostas e aceitação das alterações.
 - Gerenciamento de operação (intradiário), de forma a reagir aos imprevistos do dia a dia.
 - Alocação adequada dos atendentes, evitando excesso de pessoas ou queda do nível de serviço;
 - Acompanhamento da aderência dos funcionários ao planejamento, para que não ocorra perda de tempo;
 - Planejamento de atividades, permitindo que ações fora do atendimento sejam realizadas sem afetar a qualidade da operação e sem necessidade de alocação de mais profissionais.
 - Simulação a capacidade de atendimento do site permitindo a validação das configurações das escalas de trabalho dos atendentes e supervisores.
 - Deverá realizar geração automática das escalas de trabalhos, suportando múltiplos tipos (meio período, período integral e quaisquer outros definidos pelo usuário).
 - Implementar estudos estatísticos comparativos, permitindo visualizar a situação de desempenho atual da equipe de atendimento, da Unidade de atendimento (várias equipes) e de toda a Solução (todas as Unidades), possibilitando gerenciamento e adequações proativas objetivando sempre manter níveis de estabilidade e controle das demandas de atendimentos.
 - Permitir prever o desempenho da Unidade com base em parâmetros definidos e históricos de ligações e possibilitando a preparação dela para condições de desempenho variáveis, de maneira a manter os níveis de serviço.
 - Possibilitar simular cenários com diferentes volumes de entradas de clientes.
 - Implementar elaboração de prognóstico (forecast) para as ações realizadas (receptivas e ativas) por todos os meios de atendimento ao cliente presentes na Solução.
 - Permitir o acompanhamento dos prognósticos gerados em tempo real, possibilitando ações de correção de curso imediatas com o uso de funcionalidade adherence com base nos forecast e schedule gerados possa ser usada de forma a otimizar a utilização dos diversos recursos em tempo real.



- A funcionalidade de Workforce Management deverá permitir a comparação dos resultados previstos com os “em realização” e “realizados”, conforme preconizado na funcionalidade de “Aderência em tempo real”.
- Permitir a utilização dos volumes de chamadas históricos para prever o volume de chamadas a ser recebido na central de atendimento em intervalos específicos, e calcular os recursos necessários para atender uma demanda futura.
- Permitir a criação de cenários alternativos e a inserção de eventos especiais que permitam avaliar os impactos dos volumes previstos de forma a visualizar o melhor e o pior cenário no dia-a-dia de uma central de atendimento.
- Criar modelos a serem seguidos para um novo tipo de serviço que ainda não possui histórico para ser utilizado quando um determinado serviço possui um comportamento estável durante todo o decorrer do dia.
- Permitir ajustes manuais nas curvas que exibem o comportamento da operação em função da previsão realizada, de maneira totalmente gráfica. Assumir os novos valores conforme a curva vai sendo redefinida, de acordo com a estratégia para o período.
- Todos os componentes do Workforce Management descritos neste item devem ser do mesmo fabricante, compondo uma suíte integrada.

K) Curadoria

- A solução deve permitir a curadoria de informações em bases de conhecimento através de atividades de validação, mapeamento, divisão, união e remanejamento de intenções, indexação e reindexação de dados, tratamento de fluxos e representação textual de intenções.
- A plataforma deve disponibilizar painel de gestão contendo informações sobre a utilização de protótipos, casos implementados e demais informações necessárias que permitam ações de otimização.
- Plataforma deve permitir modelar, construir, treinar, avaliar e validar protótipos com o Inteligência Artificial para atendimento cognitivo.
- Os componentes utilizados na construção de aplicativos e soluções devem possuir capacidade de aprendizado, de maneira a permitir a evolução contínua das bases de conhecimento utilizadas pela tecnologia de IA.
- A curadoria das informações utilizadas nas tecnologias para atendimento cognitivo deve ser realizada pela CONTRATADA.

L) Processamento

i) RIC – Roteamento Inteligente de Chamadas

- O RIC trata-se da capacidade da solução de tomada de decisões e roteamento automático de interações em todos os canais disponíveis na Solução, de acordo com os parâmetros definidos previamente pelas regras negociais configuradas, com base em parâmetros diversos de desempenho e capacidade da estrutura tecnológica, dos atendentes e das informações do cliente.
 - O RIC interage profundamente com o motor de decisão, executando todas as programações estabelecidas e regras de negócio definidas no motor.
- As ações do RIC envolvem a priorização das chamadas nas filas existentes, o envio aos atendentes de acordo com o nível de habilidades e dos contextos delineados pelas regras negociais implementadas na solução e do cliente atendido.
- O RIC deverá realizar o roteamento da chamada para o melhor atendente disponível para o cliente de acordo com as definições negociais implementadas na solução.
- Deverá distribuir chamadas entre os diferentes atendentes e grupos, independentemente de estarem em redes locais distintas ou geograficamente distantes.
- Permitir o roteamento de chamadas em função do número telefônico de destino DNIS - Dialed Number Identification Service e do número telefônico de origem ANI - Automatic Number Identification.



- Permitir a restrição de chamadas indevidas (troles), através do ANI, para grupos específicos de atendentes, com configuração por meio de interface amigável.
- Deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um “script de eventos”. Permitindo a parametrização de músicas de espera e mensagens diferentes para cada fila ou outro parâmetro do cliente que já tenha sido identificado.
- Possuir capacidade para a configuração para o tratamento das chamadas, roteando-as por grupo de atendimento, tomando como base, no mínimo, estes critérios: horário de atendimento; número de atendentes disponíveis; número de chamadas em fila e prioridade para atendimento; número de atendentes logados; tempo em fila de espera; chamada mais antiga em fila de espera; anúncio de desconexão; roteamento; habilidades dos atendentes; nível exigido de habilidades para o tipo de atendimento; categoria do cliente; capacidade estimada de atendimento assim como outros parâmetros definidos com uso de inteligência artificial.
- Permitir o roteamento condicional de chamadas, baseando-se, pelo menos nos seguintes dados: número de chamadas em espera nas filas dos grupos; número de atendentes disponíveis nos grupos; tempo da chamada mais antiga na fila dos grupos; número de atendentes logados nos grupos; tempo de ocupação dos atendentes.
- Possuir interface gráfica amigável para configuração de regras de roteamento.
- Permitir o roteamento baseado em atributos ou facilidade similar, possibilitando o encaminhamento de chamadas baseado na habilidade ou currículo de cada agente.
- Permitir que os atendentes com as mesmas habilidades possam ser diferenciados por preferência de atendimento de chamada e por pontuação atribuída às suas habilidades e resultado das avaliações do atendimento realizadas pelos clientes.

ii) Fila Universal

- A solução deverá implementar a recepção de chamadas por qualquer meio em fila universal, com capacidade para aplicação de política de atendimento.
 - A Solução deverá identificar o cliente por meio do seu número de telefone ou dado informado pelo cliente na URA.
- Esta fila universal deverá implementar parametrizações e controle de priorizações dos meios de acesso de acordo com as definições das regras de negócio implementadas na solução.
 - Todos os parâmetros relacionados ao cliente, como perfil (obtido do CRM), tempo de espera, quantidade de atendimentos frustrados, meio de acesso preferencial, número de rechamadas, telefones suspeitos e outros parâmetros implementados com o uso de inteligência artificial (como o humor do cliente), deverão compor as regras de negócio e por conseguinte as priorizações e organizações na fila universal.
- Também deverá ser possível gerar avisos e propagandas visuais ou auditivas, adequada ao seu meio de acesso, enquanto o cliente aguarda, podendo a mesma ser obrigatória para o passo seguinte de atendimento, ou opcional, podendo o cliente optar por não ser apresentado.

iii) Gravação Digital

- A Solução deverá realizar a gravação das chamadas realizadas por quaisquer meios de acesso e das telas dos atendentes com os passos seguidos no momento do atendimento e permitir a reprodução com o áudio e vídeo sincronizados, em ferramenta de reprodução com facilidades padrões de dispositivos de reprodução (reproduzir, pausar, avançar, retroceder e posicionar diretamente em um ponto da gravação).
- Deverá ser disponibilizado na tela do Agente um link para realizar a escuta da gravação.
 - A Solução deve permitir realizar a gravação de todas as interações realizadas por meio de voz, texto, vídeo e atendimento automático, incluindo chatbots.
 - A Solução deve permitir realizar a monitoração da gravação de todas as interações em tempo real.



- Todas as gravações deverão suportar exportação dos arquivos no formato em padrão aberto, de menor tamanho possível.
 - Todas as transcrições de atendimentos realizados deverão ser gravadas em arquivos não editáveis.
- A solução deverá realizar as gravações exclusivamente no ambiente centralizado da solução, não sendo permitida a gravação local nas PA.
- Deverá ter a capacidade para a gravação simultânea de todas as chamadas recebidas, originadas, transferidas internamente e internas por grupo/fila de atendimento, agente ou ramal, de forma configurada, através de software.
- As gravações deverão permitir auditoria e acompanhamento das ligações gravadas, através de software de monitoramento de avaliação da qualidade a ser fornecido pela CONTRATADA.
- Implementar a categorização (marcação) da gravação de forma a diferenciar as chamadas de abordagem (confirmação do contato realizado e do entendimento do cliente) das chamadas de abordagem com aceite vocal (registro do seu interesse), sendo que estas últimas deverão ser sinalizadas através análise automática do conteúdo do atendimento, ou, adicionalmente, por acionamento manual pelo operador e/ou supervisor.
- As gravações deverão ser armazenadas no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de 180 dias para voz e texto.
- A Solução deverá implementar a indexação de todos os arquivos armazenados no ambiente da solução e manter os metadados para quando estes forem transferidos para o ambiente externo, de maneira a permitir que os gestores e usuários possam gerir os arquivos através do uso dos metadados da interação, podendo realizar buscas por quaisquer parâmetros definidos em comum acordo.
- Deverá transcrever os áudios gravados em texto (speech to text), armazenando e permitindo pesquisa no texto gerado.
- O tempo de armazenamento dos arquivos deve ser parametrizável, permitindo ao cliente definir o que melhor lhe atenda.
- Todos os arquivos gravados deverão estar indexados, no mínimo com as seguintes informações (metadados): Nome do cliente; Nome do operador; Pelo número do telefone do cliente, e-mail ou outra identificação de cliente; Meio acessado: Chat, e-mail, voz, vídeo, SMS, Instant Messengers, Redes Sociais e campos numéricos tais como:
 - Campo numérico com, no mínimo 11 (onze) dígitos, representando o CPF e CNPJ;
 - Data: Campo numérico composto de 6 (seis) dígitos representando a data do atendimento, no formato: ddmmaa: dd - dois dígitos representando o dia e mm - dois dígitos representando o mês. aa - dois dígitos representando o ano;
 - Hora: Campo de quatro dígitos representando a hora do atendimento no formato 24 (vinte e quatro) horas: hhmm: hh - dois dígitos representando a hora. mm - dois dígitos representando os minutos;
 - Pelo número do telefone do cliente, e-mail ou identificação de cliente;
 - Número do protocolo do atendimento;
 - Outros parâmetros acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

iv) Discagem Automática

- A Solução deverá implementar a possibilidade de realização de discagem automática, quando o meio de contato com o cliente for através de voz, gerenciada plenamente pela solução.
- Implementar os seguintes tipos, configuráveis:
 - Discagem sob demanda: o agente revisa os dados e pede para iniciar a discagem;
 - Discagem progressiva: uma discagem é iniciada cada vez que um agente fica disponível, sem sua intervenção;
 - Discagem preditiva: uma discagem é iniciada antes que um agente fique disponível, baseando-se na expectativa que um estará livre em pouco tempo.
- Deverá atender aos modos de operação:



- Preview Dialer - o sistema deverá exibir para o atendente os dados do cliente antes de realizar a discagem e permitir que ele decida se quer ou não fazer aquela ligação, de modo que o atendente não precise digitar o número de telefone e poderá se preparar para o atendimento antes de contatar o cliente.
- Power Dialer - o sistema deverá realizar as discagens sempre que um atendente estiver disponível e, através de uma parametrização de “over-dial”, consulta um “rate” definido, manualmente, com a quantidade de ligações necessárias para que a operação não fique ociosa.
- Predictive Dialer – Neste caso, o sistema que deverá possuir capacidade de parametrizações, por meio de algoritmo estatístico, capaz de analisar os dados históricos das discagens de cada campanha e prever a quantidade de discagens necessárias para obter a melhor performance.
- No modo Preditivo, o sistema deverá ter a capacidade de analisar variáveis como: Tempo Médio de Atendimento (TMA); Tempo Médio de Operação (TMO); Tempo Médio de Fila (TME); Quantidade de agentes disponível; Quantidade de agentes em ligação; Taxa de ligações completadas.
- Todos os contatos deverão ser registrados, apresentando todas as estatísticas das campanhas, inclusive as tentativas sem sucesso.

v) Executor de Campanhas

- A lista de contatos deverá ter sua constituição configurável, com a possibilidade de inserção e retirada de campos predefinidos ou novos.
 - A lista de contatos deverá possuir a funcionalidade de exclusão/inativação de clientes incluídos em listas restritivas, como blacklist e “Não Perturbe”, ou outras bases cadastrais a critério.
 - Deverá possuir funcionalidade de avaliação dos atendimentos em curso e da capacidade de atendimento instantâneo, de maneira a avaliar e indicar ao atendente se a(s) abordagem(ens) de venda deverá(ão) ser realizada (s) ou não.
- Implementar a definição de critérios para geração da campanha (horário, agentes, Mailing).
- Possuir interface para gerenciamento da campanha e da lista de clientes, permitindo que os supervisores monitorem, em tempo real, campanhas, grupos de atendentes de campanhas, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas.
- Permitir que o supervisor ou administrador ajustem parâmetros (taxa de rediscagem ou reenvio, taxa de ocupação do agente, tempo médio de geração de chamadas, mudança do modo de discagem) das campanhas ativas durante a sua execução, ou seja, em tempo real.
- Gerenciar a lista de contatos compreendendo as seguintes características: observar a lista, adicionar/modificar/deletar registros da lista, criar cadeias de registros na lista (tipos de contato: residencial, comercial, celular etc.), visualizar /alterar o filtro utilizado para cada lista de chamadas.
- Definir e utilizar-se de público-alvo e scripts de abordagem com roteiro de instruções para o melhor atendimento dos clientes.
- Gerir o encadeamento de campanhas, permitindo campanhas múltiplas na mesma plataforma, simultaneamente.
- Possuir mecanismo de acompanhamento do retorno e efetividade de toda campanha, com detalhes dos atendimentos e respectivas operações, indexado por cliente. Tais informações também devem ser enviadas ao CRM por meio de arquivo ou serviços online.
- Deverá apurar os resultados de campanhas de marketing, através da ferramenta de análise baseada nas informações oferecidas pela Solução de atendimento.
- Permitir que o supervisor associe os atendentes de acordo com a sua especialidade nas campanhas. Um atendente poderá ser associado em mais de uma campanha.



vi) Comandos de voz

- Solução tecnológica aplicada a comandos emitidos por voz na URA, em procedimento de conversação natural no diálogo indivíduo-máquina, para aplicação de síntese da fala para texto.
- Para iniciar conversação com o cliente, identificando na mesma os comandos para atender a demanda de serviço, entregando a informação buscada, encaminhando à célula de atendimento humano conforme assunto reconhecido ou executando operação solicitada.
- Para aprimoramento e desenvolvimento da estrutura de diálogo, para incorporação de características regionais e temporais de conversação, bem como revisão de conteúdo e forma do diálogo.
- A solução deverá emitir questionamento inicial ao cliente, de modo a identificar seu interesse, reconhecendo na fraseresposta:
 - Os comandos para a tomada de decisão e atendimento.
- A solução deverá possuir dicionário base de interpretação de comandos para interação com os sistemas que atendem aos serviços e produtos constantes da árvore de atendimento.
- Deverá possuir recursos que reconheçam palavras de estrutura simples e sequências complexas.
- Reconhecer o idioma português (Brasil), com capacidade de expansão do vocabulário necessário às funcionalidades da solução.
- A solução deverá permitir o acesso aos recursos de forma dinâmica.
- A solução deverá resolver as requisições de conteúdo padrão existentes nas emissões de informação do tipo: endereços, horários, datas, orientações pré-determinadas de cunho geral.
 - A Solução deverá permitir o encaminhamento de chamadas para o operador ou bot com o perfil adequado ao atendimento identificado na conversação.
- A Solução deverá suportar ambiente de simulação (em modo de laboratório) do fluxo da chamada considerando roteiros (scripts) de reconhecimento de voz.
- A Solução deverá ser configurável por funcionalidades e parâmetros.
- A Solução deverá reconhecer solicitação do cliente antes ou no meio da mensagem, seja por ação de digitação ou por reconhecimento de voz, finalizando a mensagem e dando continuidade no atendimento conforme comandos emitidos pelo cliente.
- A Solução deverá possibilitar a coleta do áudio da voz do cliente com vinculação ao seu CPF para viabilizar a integração com softwares de autenticação biométrica da voz (autenticação do cliente).

vii) Sistema de Atendimento

- A SOLUÇÃO deverá implementar respostas automatizadas por voz ou texto, utilizadas de acordo com os meios de acesso do cliente, as regras de negócio e configurações na Solução.
 - Deverá prover o atendimento automático, com anunciador por fraseologia, previamente programada, assim como atendimento interativo por menus numéricos, textuais e por comandos de voz, segmentação e encaminhamento das chamadas recebidas, conforme programação implementada.
 - Deverá possuir capacidade de reconhecimento de voz, a partir do primeiro nível de navegação, para interação com usuário, por meio de comando de voz.
 - Deverá ser reconhecida a linguagem natural, regionalizada, e poderá ser baseada em dicionário de dados (conversão de voz para texto seguida de busca semântica na lista de comando associados ao menu) ou cognitiva (identificação da intenção da frase pronunciada pelo cliente e busca do menu correspondente).
 - Caso não haja interação por voz, a URA deverá apresentar as opções de menu para escolha pelo cliente por meio de digitação.
- Deverá implementar uso de árvores de atendimento com interação por menu numérico, por comandos vocais, visuais e textuais, e por interação direta, simulando o atendimento humano.



- Deverá possibilitar a implementação de árvores de atendimento sem a necessidade de uso de códigos-fonte, de forma totalmente gráfica, visando facilitar o uso pelos gestores e administradores.
- Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.
 - Os fluxos desenvolvidos podem ser aplicados para mais de um canal (URA vocal ou chatbot, por exemplo) se as regras negociais e de experiência do cliente forem aplicáveis.
- Deverá permitir a supervisão, a monitoração, a modificação da árvore de menus, a modificação do horário de atendimento, a marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento.
- Também deverá permitir configuração da funcionalidade force play para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do cliente.
- Implementar bots para todos os meios de acesso, com utilização de inteligência artificial, de maneira a identificar o contexto, entender as perguntas, implementar as respostas corretas e registrar na solução as interações realizadas, finalizando o atendimento ou transferindo a chamada para um atendente.
 - No caso de transferência para um atendente, todo o histórico do atendimento do bot deverá ser repassado para o atendente, visando continuidade do atendimento, da mesma maneira como se estivesse sendo transferido por outro atendente.
- Realizar a implementação da automação de ações, como se fosse um operador, para obtenção de informações a serem passadas aos clientes.
- Os fluxos de conversação implementados na solução deverão ter suporte para integração com assistentes virtuais via API REST ou Web Services.
- A CONTRATADA deve ter profissional em seu quadro de funcionário com experiência para realizar a curadoria da base de perguntas e respostas que serão utilizadas pelo sistema de atendimento nos canais da Solução.
- A SOLUÇÃO deverá possibilitar a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
- Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a assertividade do Assistente Virtual cognitivo, sem a necessidade de intervenção da contratada.
- A CONTRATADA deverá realizar o mapeamento de fluxos de atendimento necessários para implementação dos processos de negócio do CONTRATANTE na SOLUÇÃO, nos diversos canais e plataformas.
- A SOLUÇÃO deverá possuir a funcionalidade de análise de mensagens enviadas pelos usuários para melhor encaminhamento do fluxo do atendimento.
- A SOLUÇÃO deverá permitir o uso de personas e avatares definidos pelo CONTRATANTE assim como botões, links, imagens e emojis quando compatível com o canal/plataforma.
- Com o assistente virtual, os usuários poderão solicitar informações sobre os chamados abertos, abertura de chamados, informações sobre outros sistemas.

viii) Call-back

- Solução que irá prover uma chamada de retorno ao cliente nos casos de abandono da fila, quando em espera, ou por interrupção de atendimento não finalizado.
- O retorno de chamada é a funcionalidade que permitirá aos clientes agendar uma chamada automática dos atendentes conforme regras a serem definidas.



- Quando da emissão da mensagem de tempo estimado de espera, o cliente poderá optar por um horário, a ser escolhido e identificado pelo cliente para o retorno do seu contato.
- Quando houver o abandono de chamada antes do atendimento, a solução deverá registrar e retornar a chamada ao cliente, de maneira automática e com questionamento customizado, de forma que, caso o cliente aceite, a chamada será direcionada a um atendente previamente disponibilizado pela inteligência da solução.
 - Tal processo deverá ser baseado nas regras de negócio configuradas, balizadas pelo cliente, nas habilidades do agente (skill), nas filas e outros parâmetros.
- Deverá ser possível identificar o sinal de ocupado ou ausência (não atendimento), reinserindo a chamada na fila de retorno de chamada.
- A solução deverá apresentar ao atendente, no atendimento de um retorno de chamada, informações com os dados pertinentes àquele retorno de chamada, como se fosse um atendimento receptivo.
- Deverá ser permitido o retorno da chamada, preferencialmente para o mesmo atendente.

ix) Tempo Estimado de Espera

- A solução deverá ter mensagens de Tempo Estimado de Espera para os clientes em fila, disponibilizando informações como: tempo estimado de espera; número correspondente à posição do cliente na fila; opção de agendar um retorno de chamada, dentre outras.
- A solução deverá permitir a definição de estratégias de roteamento condicionais com base em métrica do tempo médio de espera.

x) Motor de Decisão

- Prover recurso de motor de decisão de forma a centralizar as regras de negócio, disponibilizando as mesmas de forma consistente através de todos os pontos de contato do cliente.
- Prover a dinamização dos menus de atendimento baseado no perfil ou no contexto do cliente, tais como: clientes em atraso com pagamentos, situação cadastral, clientes com boa carteira de investimentos e etc.
- Prover de forma segura a centralização das regras de negócio e garantir a independência das áreas de negócio e TI para implementação e manutenção de regras.
- Implementar API para acesso de aplicações externas, onde as regras a serem aplicadas seriam geradas em outro sistema, como CRM por exemplo, e estas seriam aplicadas dentro do contexto da solução, com o mesmo poder de influência na solução que teriam se fossem configuradas através da interface do motor de decisão da própria solução.
- Implementar diversas esteiras de atendimento, conforme o cliente, o perfil do cliente, o produto selecionado, dentre outros parâmetros a serem definidos.
- Permitir o provimento de serviço de transferência dos dados informados pelo cliente por meio de qualquer um dos canais de entrada, para quaisquer outros canais, sem prejuízo dos dados fornecidos quando da transferência.
- Capacidade de manter os dados da chamada em um ponto centralizado para que os diversos componentes da solução tenham acesso às informações necessárias.
- Possuir chave única de atendimento para seu registro, independente das transferências ou mudanças de meio de acesso ocorridas ao longo do mesmo processo de atendimento.

xi) Pesquisa de Satisfação (Feedback)

- Ao final do atendimento ou após o envio de resposta ao cliente será solicitado ao cliente participação na pesquisa de satisfação.
- Tal pesquisa poderá ser realizada em quaisquer meios de acesso, respeitando as suas peculiaridades de maneira automática, via bots ou via atendente. Por exemplo, se o meio de acesso for voz, a pesquisa poderá ser feita por vocalização na URA. Se for por chat, apresentado o formulário para preenchimento do cliente, se for por e-mail, acesso a um link com um formulário web ou incluído na mensagem, de maneira que se houver resposta do cliente, esta seja computada na solução. No caso do SMS, o feedback deve ser registrado



por meio da resposta do cliente ao SMS. No caso do Whatsapp, por meio de bot ao final do atendimento.

- O processo de pesquisa deverá ser parametrizável.
 - A Solução deverá possuir formulários nativos e customizáveis, de avaliação de atendimentos de voz, texto e vídeo.
 - Os formulários de avaliação devem permitir diversas estruturas de campos, incluindo campos de itens que são ativados mediante resposta do item anterior.
- A pesquisa e as respostas fornecidas pelo cliente devem ficar vinculadas à demanda aberta pelo cliente e serem contabilizadas na Solução para fins estatísticos de avaliação das campanhas, dos atendentes, dos produtos questionados.
 - No caso dos atendentes, tais avaliações deverão compor o currículo dos mesmos, de maneira a serem apresentados como indicadores de desempenho e guardadas como histórico para avaliações do atendimento.
- Tais informações podem ser acessadas em dashboards e painéis, conforme configuração solicitada.
- A SOLUÇÃO deverá possuir a capacidade de habilitar/desabilitar o mecanismo de pesquisas de satisfação para um produto/serviço específico ou para um canal, conforme definição.
- A SOLUÇÃO deverá possuir mecanismo de pesquisas de satisfação referente ao atendimento prestado em sua própria interface, conforme compatibilidade do canal/plataforma.

xii) Speech to text e text to speech

- A Solução disponibilizada deverá implementar a funcionalidade de speech to text, responsável pela conversão das informações vocalizadas pelos clientes e atendentes em chamada, para texto.
 - O texto transcrito deverá ser disponibilizado em meio digital, em formato TXT, DOC ou CSV.
 - Estas informações deverão estar acessíveis no frontend do supervisor, assim como deverá permitir ser disponibilizado para o cliente através de e-mail.
 - A transcrição deverá ser disponibilizada em até vinte e quatro horas após o atendimento.
 - A realização da transcrição poderá também ser realizada sob demanda à solução, de qualquer arquivo de áudio gerado na solução.
 - Os textos transcritos poderão ser utilizados pela solução para fins de avaliação de qualidade do atendimento, para fins de treinamento dos atendentes, prova do atendimento realizado e para obtenção de informações adicionais sobre o humor do cliente, dentre outras informações possíveis de serem extraídas da interação.
 - O texto transcrito não substitui a necessidade de gravação das chamadas de voz.
- Deverá prover sintetizador de voz que possibilite a conversão de texto em voz, com tecnologia de text to speech (TTS).
 - TTS será utilizado em operações de Agente Virtual ou URA Ativa, para orientar o cliente a uma operação, cuja decisão deverá ser interpretada por meio de comando ou reconhecimento da voz do cliente.

xiii) Geração de Números de Protocolos

- A solução deverá possibilitar a integração com CRM da CONTRATANTE para geração de protocolos únicos por atendimento, devendo esse ser informado para o cliente o início da interação independentemente do meio de acesso utilizado.
- Os protocolos deverão ser informados ao cliente, ao atendente e registrados na solução como histórico do cliente, através de meios eletrônicos e de atendimento humano.
- A Solução deverá permitir localização das gravações através do número do protocolo.



xiv) Transbordo/Transferência de Chamadas

- A solução deverá implementar transbordo/transferência de chamadas, independentemente do meio de acesso.
 - A SOLUÇÃO deve disponibilizar a funcionalidade de transferência do atendimento para um atendente humano, transferindo o contexto e informações do atendimento realizado.
- Dentre as possibilidades de transbordo possíveis, segue um exemplo a ser realizado:
 - A chamada do cliente X, de acordo com as regras estabelecidas, deverá ser direcionada para uma equipe de atendimento e para uma fila específica, por exemplo, fila A. Nesta fila, a chamada deverá ser encaminhada para o atendente Y. Caso Y esteja ocupado, deverá ser enviado para o atendente Z, e assim por diante, conforme determinado pelas regras.
 - Caso nenhum atendente da lista inicial esteja disponível, a chamada é direcionada para uma mensagem informando que todos os atendentes daquele grupo estão ocupados e se ele gostaria de receber uma chamada de retorno, ou, aguardar ser atendido por outro site.
 - Caso agende o retorno, a solução deverá prover o ajuste para que este retorno seja implementado na fila de retorno do atendente Y ou de sua equipe, realizando a chamada no horário predeterminado, para atendimento.
 - Caso o cliente opte por manter-se na chamada, esta será encaminhada para um atendente com o mesmo perfil do Y em outro grupo de atendimento, pré-cadastrado previamente como opção de roteamento, realizando o mesmo ciclo de buscas nos perfis. Caso estejam também todos ocupados, a Solução deverá buscar o primeiro atendente livre com perfil equivalente ao Y em todas as filas para atender a chamada.
 - Caso nenhum perfil esteja disponível, a solução informa ao cliente que ele deverá aguardar na fila, ofertando nova escolha de agendamento no mesmo procedimento descrito nesse item.
 - Esta fila estará associada ao atendimento do grupo onde o Atendente Y encontra-se inserido.
- As transferências de chamadas entre filas/sites deverão registrar na origem e destino.

xv) Linguagem Natural

- A SOLUÇÃO deve ser capaz de responder a uma diversidade de perguntas de acordo com os conteúdos definidos, correlacionando perguntas e respostas realizadas durante o atendimento de forma a garantir a compreensão da intenção do usuário na utilização do serviço.
- A SOLUÇÃO deve obter a real compreensão da intenção e extrair entidades das mensagens enviadas pelos usuários, utilizando componentes de inteligência artificial através do chatbot para processamento de NLU (Natural Language Understanding) e NLP (Natural Language Processing) e utilize mecanismos de aprendizado de máquina (Machine Learning).
- A SOLUÇÃO deverá permitir, a partir do uso de métodos de inteligência artificial, o reconhecimento e interpretação da linguagem natural prezando pela coerência no contexto da conversa, com memória e lógica para escolha das respostas mais apropriadas para cada pergunta.
- Deverá, ainda, através da aplicação de inteligência artificial e aprendizado de máquina, possibilitar a constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) na realização de perguntas, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência.
- A solução deverá permitir aos usuários a elaboração de perguntas para interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural”, em língua Portuguesa Brasileira.



- A solução deverá ser capaz de tratar linguagem coloquial, gírias e regionalismos, neologismos e tolerância a erros de grafia com propósito de buscar o real entendimento da intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.
- O modelo de Linguagem Natural ofertado pela solução deverá ser parametrizável contemplando vocabulário, conceitos e termos para prover um atendimento o mais humanizado possível ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.

M) Monitoria de Qualidade

- A Solução deverá apresentar os termos e categorias mais citadas em todas as interações processadas, em formato de lista, nuvem ou árvore de palavras.
- A Solução deverá fornecer busca por palavra-chave e/ou frases.
- A Solução deve ser capaz de transcrever e analisar integralmente o teor de todas as chamadas de voz e interações textuais processadas pela ferramenta.
- A Solução deve ser capaz de interpretar e consolidar dados e apresentar em dashboards parametrizáveis a análise de desempenho dos atendentes.
- A Solução deve possibilitar a criação de alarmes ou alertas para gerentes e supervisores com relação ao desempenho dos atendentes, individualmente ou por site.

N) Ferramenta de Tratamento de Demandas em Back Office

- A Solução deve se integrar à solução de tickets para abertura/criação de solicitações, de forma que a abertura de demandas internas e consulta de demandas (em andamento ou finalizada) possa ser realizada, seja por voz ou por texto, sem a necessidade de envolvimento de uma atendente humano.
- A Solução deve solicitar e enviar todas as informações necessárias para a abertura da demanda interna e realizar consultas por meio do número de protocolo, CPF do cliente ou outros parâmetros definidos.
- Tal integração deverá ser implementada via API REST ou Web Services.

INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E CONFIGURAÇÃO

- A CONTRATADA deverá elaborar um plano de instalação incluindo metodologia e cronograma de implantação da solução, definindo atividades, prazos, responsabilidades e recursos utilizados para a instalação.
- Treinamento para até 10 pessoas podendo ser online com estimativa de 08 horas.

PRAZOS

- Todos os serviços de implementação ofertado serão conduzidos e realizados no prazo estimado de 90 dias, conforme cronograma alinhado com o contratante e contratada, observadas todas as seguintes condições:
 - Recebimento do contrato assinado pelo cliente;
 - Recebimento da ordem de serviço do contratante com o número e quantitativos corretos dos licenciamentos a ser contratado.
 - A integração com o CRM estará condicionada ao escopo, às respostas e às APIs do cliente, ou conforme acordado com a contratante.

GARANTIA E SUPORTE

- Os canais de atendimento disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE serão: telefone 0800, próprio painel da solução e chat.
- A solução proposta deverá prever medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.
- A empresa licitante deverá enviar junto com os documentos de avaliação da proposta autodeclaração de que está adequada à LGPD e como fará o tratamento dos dados indicando:
 - Retenção;



- Processamento;
- Compartilhamento;
- Eliminação (ao final do contrato)
- A solução deverá contar com proteção anti-ransomware em que os dados não podem ser apagados durante um período determinado pelo Contratante, evitando assim que um atacante invada o ambiente e apague os backups;
- A CONTRATADA deverá possuir classificação de nível de prioridade de incidentes conforme regras a seguir:
- **Prioridade Grave/Crítica** (indisponibilidade total) implica na paralisação de qualquer serviço ou item de configuração que tenha impacto grave para o negócio do cliente.
- **Prioridade Alta** (indisponibilidade parcial) quando houver perda de performance significativa ou paradas intermitentes em serviços com impacto alto para o negócio do cliente, ou ainda, quando houver paralisação total de qualquer serviço que tenha impacto alto para o negócio do cliente;
- **Prioridade Média** (perda de performance) quando houver perda de performance que não caracterize indisponibilidade e não comprometa a usabilidade do serviço contratado.

TEMPO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

Criticidade	Modalidade de Atendimento 24 x 7	Prazo
1	02 horas	Início de Atendimento
	04 horas	Solução do problema
2	04 horas	Início de Atendimento
	08 horas	Solução do problema
3	16 horas	Início de Atendimento
	24 horas	Solução do problema

PLANILHA DE PREÇO E FATURAMENTO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (A)	VALOR MENSAL (B)	VALOR ANUAL (AxB)
1	Agentes de Call center	Licença	19		
2	Conector com CRM	Licença	19		
3	Phone system Microsoft License	Licença	82		
4	Entroncamento SBC PSTN	Licença	82		
5	Serviço de integração com CRM e demais sistemas	Serviço de integração	1	(valor único após a finalização da integração)	

- Em relação ao tempo necessário para essas atividades, cada projeto é único e pode exigir diferentes quantidades de tempo e recursos. No entanto, será acordado o período de 80 a 364 horas que serão necessários para garantir que essas atividades sejam realizadas com sucesso.



- Quanto ao faturamento, terá um planejamento em alinhamento com a contratante para determinar o que será cobrado. Isso garante que ambas as partes estejam cientes das expectativas e que o processo seja claro e transparente.
- Além disso, o serviço de integração é fundamental para garantir que os sistemas da contratante estejam funcionando de maneira eficiente e eficaz.
- O serviço de integração com CRM e outros sistemas será cobrado em uma única fatura. Essa abordagem visa simplificar o processo de faturamento para a contratante, tornando-o mais transparente e fácil de gerenciar.
- Caso seja necessário realizar ajustes nas horas previamente acordadas para o serviço de integração, um banco de horas estará disponível para fazer a correlação dos sistemas. Esse banco de horas será utilizado para garantir que as necessidades da contratante sejam atendidas e que o projeto seja concluído dentro do prazo estabelecido.
- Esses processos são essenciais para garantir que a prestação de serviços seja bem-sucedida e atenda às necessidades da contratante.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- Atestado(s) de Capacidade Técnica em nome do licitante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação satisfatória dos serviços pertinentes ao objeto desta licitação.
- O(s) atestado(s) deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - Dados da empresa licitante: nome, CNPJ.
 - Dados da empresa cliente: nome, razão social, CNPJ, endereço.
 - Descrição dos serviços prestados com dados que permitam identificar a compatibilidade e similaridade com o objeto da licitação, incluindo as quantidades fornecidas. (Entende-se como compatibilidade solução de cloudphone e comunicação unificada)
 - Grau de satisfação do cliente, com manifestação expressa do signatário, quanto à qualidade dos serviços prestados.
 - Dados do emissor do atestado: nome, cargo, telefone e e-mail de contato.
 - Local, data de emissão e assinatura do emissor.
- A contratada deverá apresentar o licenciamento de software Cloud Solution Provider Program (CSP) para provar que tem autorização para comercializar o serviço para o item relacionado a Microsoft System devido ao fato de a licitante já possuir em já sua planta o software Teams.
- A empresa contratada terá a obrigação de fornecer à contratante um caderno técnico detalhado da solução que será fornecida.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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



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

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.7.1 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.7.2 Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.7.3 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

6.7.4 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

6.7.5 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

6.7.6 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.8.1 Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de



adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.9.1 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.9.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.9.3 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.9.4 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.10. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

6.11. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.12. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

6.13. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração para contato permanente e/ou emergencial para representa-lo na execução do contrato.

6.13.1 A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

7.1.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou



7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.2.1 Disponibilidade e estabilidade dos serviços;

7.2.2 Atendimento aos acionamentos por parte da CONTRATANTE;

Do recebimento

7.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.3.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.3.2 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.3.3 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

7.3.4 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

7.4.2 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.4.3 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.4.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.5. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à



fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.6. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 7 (sete) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.6.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.6.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.6.3 Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.6.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.6.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.7. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.8. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.9. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.10.1 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

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



- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.12. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.13. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.19. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.20. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.



Forma de pagamento

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

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

7.23. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.23.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.24. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

7.25. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.25.1 As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.26. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.27. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.28. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.29. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.



8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

Exigências de habilitação

8.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.3. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.5. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.6. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.7. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.9. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.10. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

8.11. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.



Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 8.13.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.14.** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 8.15.** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.16.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo DecretoLei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.17.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.18.** Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.19.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 8.20.** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 8.21.** Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 8.22.** Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 8.23.** Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:
- I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- II - Solvência Geral (SG)= (Ativo Total)/(Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e
- III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).
- 8.24.** Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo até 10% do valor total estimado da contratação.



8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.26. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)

8.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.28. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.28.1 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.28.2 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.28.3 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.29. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.29.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

8.29.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.29.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.29.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

8.29.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.29.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;



8.29.7 A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é estimado em no máximo cerca de R\$ 217.353,55 (duzentos e dezessete mil, trezentos e cinquenta e três reais e cinquenta e cinco centavos) para um ano.

9.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Plano de Ação e Orçamento CAU 2023.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Código Centro de Custo: 02.01.002.001

Título do Plano de Ação: Coordenação de Tecnologia da Informação

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após homologação orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. SUSTENTABILIDADE E ACESSIBILIDADE

11.1. O serviço de PABX em nuvem não provoca consumos adicionais de materiais da instituição, nem muito menos consumo energético com equipamentos, pois estará integrado (de forma nativa) aos equipamentos já utilizados pelo conselho, tanto nas sedes como pelos colaboradores em home-office.

11.2. Os requisitos de acessibilidade estão sendo planejados para o conjunto das soluções de atendimento integradas em andamento por meio de outras contratações e a serem contratadas.

São Paulo, 03 de maio de 2023.

Alexandre Piero
Gerente Administrativo

Robinson Alexandre Ferreira
Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação

Ronaldo Rodrigues
Assessor



ANEXO I-I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. APRESENTAÇÃO

1.1. O CAU/SP acredita que a aplicação do IMR (Índice de Medição de Resultados) vai ao encontro das boas práticas administrativas adotadas pela iniciativa privada e administração pública, que visa a efetividade dos serviços ora contratados, contribuindo para maior eficiência e eficácia nas atividades realizadas pelos prestadores de serviços.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. Fica estabelecido entre as partes Índice de Medição de Resultados - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;
- 2.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 2.3. As situações abrangidas pelo Índice de Medição de Resultados - IMR se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;
- 2.4. A Contratante poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a Contratada.

3. DOS PROCEDIMENTOS

- 3.1. O Fiscal do Contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela Contratada.
- 3.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da Contratada para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 3.3. A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 3.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;
- 3.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da Contratada, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.
- 3.6. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da Contratada registrar suas razões no próprio termo de notificação.
- 3.7. Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à Contratada o resultado da avaliação mensal do serviço.
- 3.8. A Contratada, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela Contratante os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços Terceirizados.
- 3.9. O Fiscal do Contrato, ao receber da Contratada as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 3.10. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.



4. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

- 4.1. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.
- 4.2. As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	Valor da Infração
<u>Ocorrências tipo 01</u> Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem em parte sua realização, tais como: a) atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço e entregas contratadas; b) serviços executados de maneira relapsa ou descuidada; c) conduta inadequada; d) não atendimento das solicitações do Contratante, previstas em contrato, dentro do prazo estipulado.	01 pontos
<u>Ocorrências tipo 02</u> Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como: a) não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após reiterada solicitação para fazê-lo; b) ausência de prestador de serviços, por um dia, prejudicando as rotinas da Contratante.	02 pontos
<u>Ocorrências tipo 03</u> Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou a imagem da Instituição, tais como: a) prejuízo à imagem do CAUSP e/ou do CAUBR; b) conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros; c) ausência da prestação de serviços, em período superior a um dia de trabalho no mesmo mês, prejudicando as rotinas da Contratante.	03 pontos

- 4.3. Atingidos 6 pontos no mês ou 9 pontos no trimestre, será considerado descumprimento parcial do contrato.

5. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

- 5.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Ajuste no pagamento
2 Pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal
3 Pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal
4 Pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal
5 Pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal
6 Pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal



6. TEMPO DE ATENDIMENTOS DOS CHAMADOS

Criticidade	Modalidade de Atendimento 24 x 7	Prazo
1	02 horas	Início de Atendimento
	04 horas	Solução do problema
2	04 horas	Início de Atendimento
	08 horas	Solução do problema
3	16 horas	Início de Atendimento
	24 horas	Solução do problema



ANEXO II

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo

Processo Administrativo: 00179.00000290/2023-45

Pregão nº 004/2023

A empresa....., devidamente inscrita no CNPJ nº. com sede na, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade nºe CPF nº, DECLARA que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço, objeto do referido certame, bem como, que conheceu todos os documentos e informações necessárias, os quais possibilitaram a correta elaboração da respectiva proposta comercial, declarando por fim, que aceita e se submete à todas as condições estabelecidas no referido Edital e seus anexos. Por ser expressão da verdade, firmo a presente.

São Paulo, __ de _____ de ___.

Nome do Responsável Legal

Cargo

Nome da Empresa

Declaração em papel timbrado



ANEXO III

**MINUTA DE CONTRATO
CONTRATO Nº/2023-CAU/SP
(PABX)**

**TERMO DE CONTRATO Nº/20...-CAU/SP QUE
FAZEM ENTRE SI O CONSELHO DE ARQUITETURA E
URBANISMO DE SÃO PAULO E A EMPRESA**

.....

O CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DE SÃO PAULO – CAU/SP, autarquia federal de fiscalização profissional regida pela Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, inscrita no CNPJ sob o nº 15.131.560/0001-52, com sede na Rua Quinze de Novembro, 194, Centro, São Paulo - SP, neste ato representado por seu/sua Presidente Sr./Sra., (*nacionalidade*), (*estado civil*), (*profissão*), portador(a) do RG nº e inscrito(a) no CPF/MF nº, doravante denominado **CONTRATANTE** e (*nome da empresa contratada*), inscrita no CNPJ/MF sob o nº, com sede na, neste ato representada por seu/sua sócio(a) Sr./Sra., (*nacionalidade*), (*estado civil*), (*profissão*), portador(a) do RG nº, inscrito(a) no CPF/MF nº, residente e domiciliado(a) no Município de, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº **00179.00000290/2023-45** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 004/2023**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de serviço comum de fornecimento do direito de uso, instalação, manutenção e atualização de licenças de uso de PABX em nuvem, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência.

1.2. Discriminação do objeto:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (A)	VALOR MENSAL (B)	VALOR ANUAL (AxB)
1	Agentes de Call center	Licença	19		
2	Conector com CRM	Licença	19		
3	Phone system Microsoft License	Licença	82		
4	Entroncamento SBC PSTN	Licença	82		
5	Serviço de integração com CRM e demais sistemas	Serviço de integração	1		

1.3. São anexos a este instrumento e vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência que embasou a contratação;

1.3.2. O Edital de Licitação, a Autorização de Contratação Direta e/ou o Aviso de Dispensa Eletrônica, caso existentes;



1.3.3. A Proposta do Contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados da data de sua assinatura ou da data da última assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

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

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

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

4. CLÁUSULA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

4.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste em: a **integração** dos serviços de Session Border Controller, do tronco de telefonia com canais de voz e as licenças de posições de atendimento e de Phone System.

4.1.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.2. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.2.1. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.3. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

5.1. DO PREÇO

5.1.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

5.1.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros



necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.2. DA FORMA DE PAGAMENTO

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

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

5.3. DO PRAZO DE PAGAMENTO

5.3.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

5.3.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

5.3.3. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

5.4. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.4.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

5.4.2. Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

5.4.3. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.4.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

5.4.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

5.4.6. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:



- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

5.4.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

5.4.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

5.4.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

5.4.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

5.4.11. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

5.4.11.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.4.12. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).

6.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

6.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

6.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

6.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer



forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

6.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. São obrigações do Contratante:

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

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

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

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

7.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

7.1.6. Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

7.1.7. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

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

7.1.8.1. Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de XXXXXXXX para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

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

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

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

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

8.1.1. manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

8.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o



exercício da atividade.

8.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II);

8.1.3. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

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

8.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

8.1.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

8.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

8.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

8.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

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

8.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

8.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

8.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer



mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

8.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

8.1.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;

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

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

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

8.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

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

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

9.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

9.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

9.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

9.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

9.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

9.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

9.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da



presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

9.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

9.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

9.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

9.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

9.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

9.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021 em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

10.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a execução do contrato e por XXXXXX dias após o término da vigência contratual, e permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

10.2.1. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

10.3. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

10.4. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

10.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

10.5.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

10.5.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

10.5.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

10.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.



10.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

10.8. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

10.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

10.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

10.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de (.....) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.13. Será considerada extinta a garantia com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

10.14. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

10.15. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;



- i) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

- i) Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);
- ii) Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);
- iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

iv) Multa:

- (1) moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- (2) moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 15% (quinze por cento) pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- (3) O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- (4) compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º).

11.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

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

11.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

11.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da



comunicação enviada pela autoridade competente.

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

11.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º) :

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

11.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160)

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

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

11.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.1.1. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.



12.1.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

12.1.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

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

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

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

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

12.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

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

12.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.3.3. Indenizações e multas.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do CAU/SP, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Nota de Empenho nº
Data de emissão: .../.../.....
Valor: R\$
Elemento de Despesa:
Centro de Custos:

13.2. No exercício seguinte, correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES

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



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

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

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá ao Contratante providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/21.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1. É eleito o Foro da Justiça Federal em São Paulo, Seção Judiciária de São Paulo para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes, na presença de duas testemunhas.

São Paulo, de de

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DE SÃO PAULO – CAU/SP
NOME DO(A) PRESIDENTE
Presidente
CONTRATANTE

NOME DA EMPRESA CONTRATADA
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL
Cargo na empresa
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1) _____
Nome:
RG/CPF:

2) _____
Nome:
RG/CPF:



CAU/SP

Conselho de Arquitetura e
Urbanismo de São Paulo