



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

Razão Social: _____

CNPJ sob o n.º _____

E-mail: _____

Endereço:

Cidade:

_____ Estado: _____ Telefone: _____

Recebemos através do acesso à página www.cmcruzeiro.sp.gov.br, nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.

Local: _____, ____ de _____ de 2023.

Assinatura

Nome do Responsável: _____

Senhor (a) licitante,

Objetivando eventual comunicação entre a Câmara Municipal de Cruzeiro e esta empresa, solicitamos a Vossa Senhoria o preenchimento e envio do recibo de retirada do Edital supra, por meio do endereço eletrônico: simone@cmcruzeiro.sp.gov.br, Avenida Major Novaes, nº 499 – Centro, Cruzeiro/SP. – CEP 12.701-330 - www.cmcruzeiro.sp.gov.br, Câmara Municipal de Cruzeiro Estado de São Paulo.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

EDITAL PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

MODALIDADE DE LICITAÇÃO: PREGÃO PRESENCIAL TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO

PREÂMBULO

A Câmara Municipal de Cruzeiro, situada na Avenida Major Novaes, n.º 499, Centro, Cruzeiro/SP, à vista da autorização constante do PROCESSO LICITATÓRIO n.º 11/2023, faz saber que se acha aberto o EDITAL PREGÃO PRESENCIAL n.º 11/2023, destinado à contratação de Empresa Especializada para implantação de sistema de fiscalização e atendimento virtual integrado e plataforma mundialmente conhecida como Whatsapp

MODALIDADE: Pregão Presencial

TIPO DE LICITAÇÃO: menor preço GLOBAL

DIA, HORA E LOCAL DE REALIZAÇÃO: 21 de dezembro, às 14:00 horas, no auditório do plenário da Câmara Municipal de Cruzeiro, situada à na Avenida Major Novaes, n.º 499, Centro, Cruzeiro/SP – CEP 12.701-330.

LEGISLAÇÃO: o presente procedimento licitatório será disciplinado pela Lei Federal nº 10.520/02, Lei Federal 8.666/93 (supletivamente), Lei Complementar nº 123/2006, Lei Municipal nº 4.589/2017, Lei nº 5.262/2023 e Lei Municipal nº5.317/2023.

1. DO OBJETO

Os objetos serão divididos em 02 (dois) lotes distintos, sendo o lote 01 (um) - Sistema de fiscalização e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp, para os usuários internos e externos e, lote 02 (dois) - Sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes

2. COMPROMETIMENTO DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. Dotações Orçamentárias:

0101 – Câmara Municipal

010102 – Secretaria e Assessoria

2002 – Manutenção da Secretaria e Assessoria

3.3.90.40.00 – Outros Serviços de Tecnologia e Comunicação - PJ

3.3.90.40.99 – Outros Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

2.2. Reserva para a contratação do objeto: valor médio estimado anual de R\$ 717.520,00 (setecentos e dezessete mil e quinhentos e vinte reais).

3. DO PRAZO, DO FORNECIMENTO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO.

1. DESCRIÇÃO DETALHADA DO LOTE 1 - FORNECIMENTO DE SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO E ATENDIMENTO VIRTUAL INTEGRADO A PLATAFORMA MUNDIALMENTE CONHECIDA COMO WHATSAPP, PARA OS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS.

1.1 O sistema deverá permitir a comunicação e atendimento digital via Chatbot com uso de inteligência artificial generativa integrada ao WhatsApp Business API, objetivando à prestação de serviços de envio e troca de mensagens, com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, destinados ao atendimento aos cidadãos de Cruzeiro, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

1.2 Quadro de serviços:

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.
01	Serviço de Implantação, customização e treinamento da Solução completa de atendimento de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat.	01
02	Licença mensal de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat com fornecimento de números de WhatsApp exclusivos. (licenças para gabinetes e licenças para a administração)	13
04	Número de WhatsApp	13
04	Interações: conversas ativas e receptivas mensais	10.000
05	Serviços de integração e desenvolvimento (sob demanda)	50
06	Serviços de conversas ativas e receptivas (sob demanda)	120.000

4. Garantia

O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data especificada na Ordem de Início dos Serviços”, podendo ser prorrogado o prazo de acordo com a lei 8.666/93.

4.1. A empresa Contratada deverá prover a garantia do serviço prestado durante o período do contrato;

A garantia dos serviços não inclui: A resolução de problemas que NÃO advindos diretamente dos serviços de instalação e configuração da infraestrutura contratada.

A correção de quaisquer serviços contemplado nesse termo será sem ônus para a



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

CONTRATANTE, dentro dessa garantia;

Essa garantia será única para todos os serviços contratados que compõem a solução descrita neste termo;

A CONTRATADA deve garantir serviço de atendimento técnico especializado em horário comercial.

Adequar o sistema, mantendo-o atualizado conforme leis, decretos e portarias, sem ônus para a CONTRATANTE em prazo acordado por ambas as partes;

Efetuar correções no sistema sem qualquer tipo de ônus, mesmo quando for necessária visita in loco;

5 IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO LOTE 01

- 4.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- 4.2. Configuração dos canais de atendimento conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- 4.3. Criação das contas de administradores e supervisores;
- 4.4. Criação dos grupos de atendimento;
- 4.5. Criação dos atendentes;
- 4.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
- 4.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- 4.8. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:
- 4.9. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- 4.10. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- 4.11. Criação dos números de comunicação de cada vereador e setores da administração;
- 4.12. Coleta de dados (informações gerais) e implementação na solução.

6. SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO LOTE 01

- 5.1. O fornecedor deverá considerar um valor de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;
- 5.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;
- 5.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos/externos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;
- 5.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;
- 5.5. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança deverão



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ser disponibilizadas pela CONTRATANTE;

5.6. A solicitação deverá ser efetuada mediante ordem de serviço enviada a contratada. A contratada deverá enviar proposta de consumo de horas com detalhamento do seu uso.

7. DESCRIÇÃO DETALHADA DO LOTE 2 - FORNECIMENTO DE SISTEMA DE GESTÃO DE ACESSO E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO, COM MÓDULOS ESPECÍFICOS PARA CONTROLE DE ACESSO E GESTÃO DOS GABINETES.

- a. O sistema deverá possuir as seguintes funcionalidades:
- b. Na recepção principal, o atendente deverá realizar o cadastramento inicial registrando: Nome, foto, documento de identificação, motivo e local de visita;
- c. Os dados devem ser incluídos em uma base de dados única das pessoas que entram e saem das dependências da Câmara Municipal de Cruzeiro;
- d. Os dados devem ser protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados;
- e. Disponibilização de relatórios analíticos e gerenciais de entrada e saída de pessoas.

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.	Unidade
01	Serviço de Implantação, customização e treinamento do sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes	01	Serviço
02	Licença mensal do sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes	12	Mês

- f. O Sistema de Gestão de relacionamento dos munícipes com os gabinetes da Câmara Municipal, integrando hardware e software, englobará o controle de acesso na recepção do edifício e os gabinetes dos Vereadores.
- g. O cadastramento será efetuado em duas etapas sendo a primeira pela recepção com o software próprio da recepção interligado com o Web Software cuja segunda parte do cadastramento será efetuado pelos gabinetes dos vereadores.
- h. Após a implantação do Sistema, o visitante será cadastrado somente na primeira visita, cujos dados e foto ficarão mantidos sem limite de tempo, conforme política de armazenamento de informação estabelecida pela Câmara Municipal e de acordo com a capacidade do servidor de dados da CONTRATADA;
- i. Todos os operadores do sistema (de todos os níveis) terão de utilizar senha para entrarem nos respectivos módulos do software. O software terá de permitir que o Administrador do Sistema faça a atribuição de senhas para acesso aos diferentes módulos;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- j. Ter módulos para cadastro de pessoas;
- k. Terá de permitir a alteração (correção ou atualização) dos dados de visitantes;
- l. Terá de conter pelo menos os seguintes dados na janela de cadastramento dos visitantes: nome, endereço, número do documento, órgão expedidor do documento, e telefone para contato;
- m. Terá que permitir o armazenamento de documentos e fotos capturados via “scanner”, Webcam, ou câmera digital;
- n. Opções diretas e intuitivas aos setores/gabinetes a ser visitado;
- o. Ter subsistema interligado com os gabinetes onde poderá cadastrar o atendimento em módulo que trará os dados já cadastrados na recepção/portaria e:
- p. Campos para complementação de dados pessoais como data de nascimento, endereço comercial, grau de escolaridade, atividade profissional, dependentes, motivo da visita, etc.
- q. Módulo para exportação dos dados para geração de currículo em arquivo texto;
- r. Módulo para aviso de aniversariante do dia e relação de aniversariantes do mês;
- s. Pesquisas simples e avançadas;
- t. Relatórios diversos.
- u. Terá de permitir o armazenamento do cadastro do visitante (por tempo indeterminado), possibilitando sua recuperação futura (terá que dispensar a necessidade de recadastramento a cada nova visita);
- v. Terá de permitir a consulta rápida de dados de visitante por nome ou número do documento;
- w. Terá de permitir consultas e emissão de mais de pelo menos os seguintes relatórios:
- x. Relatório de movimentos de visitantes por período;
- y. Relatório do histórico das visitas por visitante;
- z. Relatórios estatísticos diversos, tais como: de movimento por período, por local, etc.

8. IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO LOTE 02

- i. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- ii. Configuração dos serviços de recepção, bem como integração com possíveis hardwares que a Câmara venha a adquirir (catracas, portões eletrônicos, etc.);
- iii. Criação das contas de administradores e supervisores;
- iv. Criação dos atendentes;
- v. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

CONTRATANTE, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:

- vi. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- vii. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- viii. Criação dos usuários dos vereadores e setores da administração;
- ix. Coleta de dados (informações gerais) e implementação na solução.

INFORMAÇÕES GERAIS PARA OS DOIS LOTES

9. TREINAMENTOS

- a. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a solução fornecida;
- b. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;
- c. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da solução, bem como na operação e administração da solução fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a solução;
- d. O treinamento deverá ter carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesseis) pessoas a critério da CONTRATANTE;
- e. Ao término de cada turma, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;
- f. O treinamento deverá habilitar abordar os seguintes temas:
 - i. Fundamentos da solução
 - ii. Visão geral dos conceitos e definições do projeto;
 - iii. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;
 - iv. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;
 - v. Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;
 - vi. Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.
- g. Após o treinamento presencial para usuário final, também poderá haver treinamentos via



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

web (não presencial).

10. SUPORTE TÉCNICO DAS SOLUÇÕES OFERTADAS

- Os serviços de suporte técnico devem ter vigência de 12 (doze) meses para toda a solução implantada;
- A empresa licitante vencedora deverá disponibilizar um número de telefone, e-mail e um sistema de abertura de tickets, sendo que o atendimento poderá ser através de Acesso Remoto que possibilite o atendimento entre 8h e 18h de segunda-feira a sexta-feira para abertura de chamados de suporte e manutenção;
- Atender, no prazo estipulado na tabela no item 10.5. com prioridade ALTA, a contar da abertura do chamado técnico, os incidentes críticos de indisponibilidade do sistema de Atendimento via WhatsApp, devendo ao menos aplicar uma solução de contorno a fim de restabelecer o funcionamento e posteriormente aplicar uma solução definitiva de acordo com os demais prazos de solução deste documento;
- E demais chamados de suporte técnico para ajustes de configurações, atender no prazo estipulado no subitem 10.5 com prioridade BAIXA, a partir da abertura do chamado;
- Os prazos de atendimento dependem da prioridade do incidente/requisição conforme quadro abaixo:

Serviço	Prioridades dos chamados	Nível de serviço (tempo em horas úteis)
Primeiro atendimento (retorno do especialista) * Atendimento Remoto	1 – Alta	1 hora
	2 – Média	2 horas
	3 – Baixa	4 horas
Resolução do incidente/requisição Atendimento Remoto	1 – Alta	6 horas
	2 – Média	8 horas
	3 – Baixa	16 horas
Resolução do incidente/requisição Atendimento On-Site (Local)	1 – Alta	8 horas
	2 – Média	16 horas
	3 – Baixa	24 horas

Entende-se por atendimento (retorno do especialista) o primeiro contato do especialista, de segundo ou terceiro níveis, após abertura do chamado.

Prioridade	Descrição
1 - Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.
2 – Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.
3 – Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

11. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DE HOSPEDAGEM EM NUVEM

- a. O Datacenter deverá ter estrutura física própria dedicada ao serviço de hospedagem, de modo a garantir um ambiente seguro e controlado;
- b. Informar na proposta comercial os dados do Datacenter (nome e endereço eletrônico) que será utilizado, devendo ser comprovado a sua contratação e/ou sub-contratação no ato da assinatura do contrato entre a VENCEDORA e a CONTRATANTE;

INSTALAÇÕES FÍSICAS

- c. O Datacenter deve estar conectado a mais de dois backbones IP's distintos, e ser um AS (Autonomous System);
- d. Ter instalado piso elevado e sistema de cabeamento estruturado em níveis distintos para cabos elétricos e de dados;
- e. Possuir sistema de segurança, climatização, quadros de distribuição elétrica, suprimento ininterrupto de energia elétrica, proteção contra descargas atmosféricas, e aterramento;
- f. Possuir ambientes definidos para computadores, sistemas de armazenamento, rede, administração predial, NOC, e sala dedicada para a CONTRATANTE;
- g. Deverá possuir o backbone interno Datacenter com capacidade de comutação de pacotes, no mínimo de 150 Gbps de throughput;
- h. Permitir ser construída uma rede local logicamente isolada para a CONTRATANTE dentro do Datacenter. Esta construção deverá ser feita através de VLANs configuradas sobre switches redundantes, permitindo a construção de múltiplos segmentos lógicos de rede para acomodar as tecnologias necessárias para aplicativos, backup de dados, monitoramento e gestão remota de aplicações da CONTRATADA;
- i. Possuir roteadores com conectividade em LAN e WAN, aderente aos padrões IEEE 802, supressão de pacotes de broadcast e multicast, protocolo TCP/IP, suporte a tecnologia de roteamento dinâmico OSPF e BGPv4, recursos para segurança e gerenciamento, fontes e ventiladores redundantes;
- j. Possuir switches L3/4 Ethernet 10 Gbps gerenciados, aderente aos padrões IEEE 802 com suporte as tecnologias Tag Vlan, SNMP, Etherchannel e com controle de acesso via ACL;
- k. Implementar um gerenciamento dinâmico e otimizado dos múltiplos canais de comunicação, assegurando desempenho e disponibilidade no acesso;
- l. Disponibilizar, com redundância, toda a comunicação de dados entre o Datacenter a Internet disponibilizando banda dedicada e garantida de 100 (Cem) Mbps à CONTRATANTE;
- m. Possuir conexões redundantes, responsáveis pelo tráfego interno do Datacenter,



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- facilitando o monitoramento e administração em diferentes pontos;
- n. Ter capacidade de assumir uma imediata expansão no tráfego para acesso aos aplicativos da CONTRATANTE de até 25 % (vinte e cinco por cento);
 - o. Possuir sistema de cabeamento estruturado categoria 6, gerenciado, construído sob piso elevado e organizado por tipo;
 - p. Deverá ser disponibilizada uma rede física específica para backup, totalmente independente da rede de dados, evitando-se que o tráfego de backup afete a operação normal dos aplicativos;
 - q. O Datacenter deverá fornecer solução de Firewall em alta disponibilidade (cluster), em modo ativo/ativo, com funções de capacidade de firewall corporativo, sistema de prevenção de intrusão (IPS) e controle de aplicação;
 - r. A solução de firewall deve possuir capacidade de entender o tráfego das aplicações que passam por ele, e possibilitar adoção de contramedidas em tráfegos (exploits) que exploram vulnerabilidades, sobre pacotes de rede maliciosos, e proteção contra DoS (Ataque de Negação de Serviço – Denial of Service) e DDoS (Ataque Distribuído de Negação de Serviço - Distributed Denial of Service);
 - s. Possibilidade de configuração até 100 (CEM) regras exclusivas para a Contratante, através de solicitação por chamado técnico;

SEGURANÇA FÍSICA

- t. Possuir metodologia para classificação e controle de ativos e de acessos ao ambiente do Datacenter;
- u. Acondicionar equipamentos e mídias geradas no ambiente do Datacenter, livres de riscos físicos;
- v. Manter sempre disponíveis pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela vigilância dos ambientes interno e externo, segurança de acesso ao prédio e controle de entrada e saída de funcionários, clientes e equipamentos;
- w. Possuir rígido controle de acessos aos equipamentos do Datacenter, por pessoas credenciadas, inclusive da CONTRATANTE;
- x. Disponibilizar mecanismos efetivos de controle de entrada e saída de pessoas, que acessam e fazem uso do Datacenter, com leitores biométricos, cartões magnéticos, ou outro tipo de identificação compatível;
- y. Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida para o Datacenter, o divide em regiões com níveis de restrição diferenciados;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- z. Utilizar sistema interno de CFTV, que viabilizem o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter e cujas imagens possam ser recuperadas;
- aa. Disponibilizar relatórios de visitas ao Datacenter por representantes da CONTRATANTE;

ENERGIA ELÉTRICA

- bb. Possuir sistema de energia com circuitos redundantes;
- cc. Garantir total independência no suprimento de energia elétrica para a eventualidade de falta prolongada na rede da concessionária local;
- dd. Possuir sistema redundante de no-breaks - UPSs para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador;
- ee. Possuir solução de grupo motor-gerador (GMG), independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia e com testes semanais de funcionamento;
- ff. O grupo gerador deverá possuir reserva de combustível suficiente para mais de 36 horas de operação contínua;
- gg. Garantir alimentação elétrica em circuitos independentes para as salas de computadores do Datacenter e áreas administrativas;
- hh. Possuir os componentes necessários para garantir autonomia plena de energia elétrica para o Datacenter em regime de tempo integral;
- ii. Deverá possuir régua de alimentação redundantes por rack;

CLIMATIZAÇÃO

- jj. Possuir sistema de climatização monitorada e contingenciada, garantindo assim o condicionamento térmico do ambiente conforme as normas EIA TIA 942;
- kk. O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N + 1;
- ll. Fornecer os componentes necessários para garantir o controle da temperatura do ambiente ideal e constante.

PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIO

- mm. O sistema de detecção e combate a incêndios deve abranger as áreas físicas de ativos de rede e computadores, incluindo espaço abaixo do piso elevado;
- nn. Deve possuir dispositivos de detecção por detectores de fumaça, instalados de forma



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- cruzada, no teto e abaixo do piso elevado;
- oo. Possuir também dispositivos tradicionais de combate a incêndio como: extintores manuais e hidrantes;
- pp. Possuir mecanismos automáticos de extinção de fogo por agentes gasosos não poluentes do tipo FM-200, com ação baseada na quebra de moléculas de oxigênio, que não danifiquem os equipamentos eletroeletrônicos e sejam inertes e não tóxicos aos seres humanos;
- qq. Possuir os componentes de segurança necessários para garantir a preservação dos dados em casos de incêndio e execução de plano de recuperação de catástrofes;
- rr. Possuir sistema de alarme monitorado em tempo integral.

REQUISITOS DE SERVIDORES VIRTUAIS

- ss. A CONTRATADA deverá fornecer estrutura de servido virtual, com conectividade de rede independente entre eles, para instalar os aplicativos e bases de dados da CONTRATANTE.
- tt. Todos os servidores deverão ter seus relógios sincronizados por uma solução de hardware e software que reflita a hora oficial do Brasil;
- uu. Os servidores deverão ser escaláveis e de alta disponibilidade para execução dos aplicativos e bancos de dados;
- vv. O servidor que compõe a infraestrutura de virtualização deverão ter administração remota, redundância em seus itens principais como: placas de comunicação com a rede e com o sistema de armazenamento, fontes e ventiladores;
- ww. Os servidores propostos deverão consolidar os ambientes operacionais existentes na CONTRATANTE e suportar as versões mais recentes disponíveis no mercado, manter a compatibilidade binária dos aplicativos e ser homologados pelos fabricantes e desenvolvedores dos respectivos sistemas operacionais;
- xx. A Contratada deverá disponibilizar ambiente de alta disponibilidade composto de no mínimo 01 (um) servidor, contendo a seguinte especificação mínima:
 - i. 8 (oito) vCPUs;
 - ii. 16GB de memória;
 - iii. 4GB de memória SWAP;
 - iv. (hum) vDisco 64GB para Sistema Operacional;
 - v. vDisco 100GB para Dados;
 - vi. Sistema Operacional;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- vii. Software de Antivírus;
- viii. Tráfego de rede ilimitada.

REQUISITOS DE LICENÇA DE SOFTWARE

yy. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em quantidade compatível ao item “REQUISITOS DE SERVIDORES VIRTUAIS” deste termo, as licenças de Sistema Operacional e Banco de Dados.

REQUISITOS TIC

- zz. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços especializados de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação composto de atividades de operação, suporte e administração dos serviços de Datacenter em horário comercial e tem por objetivo garantir a alta disponibilidade dos aplicativos para a CONTRATANTE;
- aaa. Instalar e configurar o ambiente de hardware e software com garantia de interação e interoperabilidade, para instalação dos aplicativos da CONTRATANTE;
- bbb. Executar rotinas de operação pré-estabelecidas, tais como:
 - i. Recebimento de alarmes gerados pelos sistemas e tomada de ação conforme nível de prioridade: acionamento de manutenção, suporte, procedimentos de recuperação e notificação da CONTRATANTE;
 - ii. Atualizar e testar versões dos softwares em ambiente próprio para homologação;
 - iii. Aplicar as correções recomendadas pelos fabricantes dos softwares, em, no máximo, 30 dias após a sua disponibilização no mercado e de acordo com a CONTRATANTE;
 - iv. Aplicar as correções nos aplicativos de acordo com os procedimentos relacionados e autorizados pelo Gestor do Contrato na CONTRATANTE;
 - v. Executar serviços especiais propostos pela CONTRATANTE através de comunicação específica. Estes serviços são compostos por atividades que deverão ser executados em ambiente de testes do Datacenter, de forma a não prejudicar a disponibilidade dos serviços de produção.
- ccc. Prover backup das bases de dados de log de servidores, softwares de monitoramento, segurança e banco de dados;
- ddd. Monitorar, em tempo real, os serviços de TI, relativos aos serviços da CONTRATANTE, com equipe e softwares específicos em ambiente de gerenciamento



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

centralizado - NOC;

- eee. Monitorar o desempenho e a qualidade de serviços prestados a partir de ferramentas de monitoramento e descrição da aplicação, limitadas às características das aplicações;
- fff. Gerenciar o ambiente de consolidação e virtualização de servidores e sistemas de armazenamento, considerando, principalmente: consumo de energia, balanceamento de carga, criação de VLANs, os elementos compartilhados e os itens de segurança;
- ggg. Fazer análise preditiva do impacto que as falhas e mudanças podem causar a prestação de serviços, garantindo a estabilidade do ambiente e a continuidade da execução dos aplicativos da CONTRATANTE;

REQUISITOS DE BACKUP

- hhh. A CONTRATADA deverá prover backup em Storage local, separado do ambiente de Produção, das áreas especificadas pela CONTRATANTE;
- iii. A CONTRATADA deverá prover replicação do backup para Storage Local instalado em segundo DATACENTER, a fim de preservar ainda mais a segurança e a disponibilidade dos dados;
- jjj. A CONTRATANTE deverá determinar os diretórios de cada servidor que serão abrangidos pelo Backup, bem como a política de retenção e janela de data/hora para execução da rotina;
- kkk. A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 TB de área total em mídia para backup, para fins de Data Banking. Deverá ainda, o Datacenter disponibilizado para esta finalidade estar distante em raio mínimo de 6km do Datacenter Principal;
- III. A administração das rotinas de backup, bem como sua consistência, testes e execução é de total responsabilidade da CONTRATANTE.

REQUISITOS DA INSTALAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DO AMBIENTE (SETUP)

- mmm. A CONTRATADA será responsável por realizar as instalações, configurações iniciais e disponibilização do servidor e demais componentes da solução de infraestrutura, e oferecer todo suporte técnico necessário durante a instalação das aplicações;
- nnn. A fase de INSTALAÇÃO deverá contemplar o suporte para ajustes na infraestrutura com o objetivo de adaptar as aplicações no novo ambiente da CONTRATADA;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- ooo. A CONTRATADA deverá interagir com o CONTRATANTE de forma a levantar todas as informações necessárias para minimizar os impactos na fase de PRODUÇÃO;
- ppp. A CONTRATADA deverá disponibilizar um gestor técnico/operacional, o qual será ponto focal na comunicação especialmente nesta fase;
- qqq. A CONTRATADA deverá possuir equipe técnica com conhecimento e capacitada para gestão e configuração de servidores em ambiente de alta disponibilidade e virtualização, gestão e configuração de banco de dados, e gestão de configuração de Sistemas Operacionais tais como Linux e Windows Server;
- rrr. Durante todo o processo, a CONTRATADA deverá realizar todos os ajustes na infraestrutura de forma a mitigar eventuais problemas que possam afetar o desempenho das aplicações;

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a. Atestados de Qualificação Técnica passados por pessoas jurídicas, de direito público ou privado, que comprovem que o respectivo licitante executou ou executa, a contento, fornecimento de natureza e vulto semelhantes ao desta licitação;
- b. Apresentar a política de tratamento de dados, bem como indicar o DPO e Encarregado de dados da empresa.
- c. A Prova de Conceito (POC) onde serão avaliados os sistemas/módulos pela equipe de tecnologia da informação avaliando os requisitos de funcionalidade.

13. DEMAIS INFORMAÇÕES

- a. Todos os serviços prestados antes, durante e após a efetivação deverão ser mantidos em sigilo absoluto e em conformidade com as normas da LGPD.
- b. Toda a equipe deverá se apresentar devidamente uniformizada ou identificada dentro do recinto da Câmara.
- c. O horário e a data de trabalho serão definidos pela Câmara, de modo que não prejudique o andamento dos trabalhos legislativos podendo, para esse fim, de comum acordo, programar dias e horários em que não haja expediente na casa;
- d. Deverá efetuar a Ativação, os testes, treinamentos para as pessoas que utilizarão o sistema, cadastros iniciais e acompanhamento inicial todos inclusos na instalação.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a. A contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, durante o período de vigência do contrato, da qual deverá constar o nome completo, CPF, documento de identidade e dados relacionados à qualificação profissional;
- b. O preposto deverá se apresentar em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato,



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

para tratar dos assuntos pertinentes à implantação do serviço;

- c. A contratada orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da contratante, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas e de segurança e medicina do trabalho;
- d. As comunicações entre a contratada e a contratante deverão ser realizadas formalmente, por escrito, podendo utilizar o correio eletrônico (e-mail) para registros de aspectos rotineiros da execução do contrato;
- e. A contratada deverá indicar os contatos de correio eletrônico e telefone do suporte e preposto;
- f. Sempre que couber e para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades aceitáveis, promovendo sua substituição quando necessário;
- g. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação de pessoal necessário ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- h. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de equipamentos e materiais empregados;
- i. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- j. Utilizar pessoal habilitado e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- k. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos da Súmula Vinculante número 13 do STF;
- l. 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 à Contratante;
- m. 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;
- n. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos,



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos serviços, bem como aos documentos relativos à sua execução;
- o. paralisar, por determinação da 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;
 - i. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, equipamentos e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
 - p. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este termo de referência, no prazo determinado;
 - q. 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;
 - r. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
 - s. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
 - t. Manter toda confidencialidade sobre as informações proprietárias da contratante;
 - u. 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 licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da lei nº 8.666, de 1993;
 - v. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da contratante;
 - w. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e suprimentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
 - x. Realizar no mínimo uma visita técnica/comercial mensal para controle de qualidade.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;
- b. A qualquer momento a contratante poderá solicitar à contratada, informações e relatórios parciais sobre a execução dos serviços;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- c. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- d. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- e. Notificar a contratada, por escrito, acerca da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- f. Pagar à contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste termo de referência;
- g. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura da contratada, no que couber.
- h. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- i. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços;
- j. Identificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela contratada;
- k. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- l. os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- m. a contratante se compromete em colocar a disposição da contratada todas as informações necessárias a realização dos serviços e ceder tempo de seus funcionários na medida da necessidade do desenvolvimento do trabalho.

5. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviços .



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1. Poderão participar da presente licitação todas as empresas pertencentes ao ramo de atividade pertinente ao objeto deste Pregão que preencham as exigências constantes deste Edital e seus anexos.

6.2. Não será admitida nesta licitação a participação de empresas que:

a) estejam em recuperação judicial ou extrajudicial, em processo de falência, ou concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

b) estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspensa, ou que por esta tenham sido declaradas inidôneas;

c) estejam reunidas em consórcio e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição.

6.3. A observância das vedações supra é de inteira responsabilidade da licitante que, pelo descumprimento, se sujeitará às penalidades cabíveis.

7. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

7.1. Até dois dias úteis antes da data fixada para a realização do presente certame, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimento, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão.

7.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório poderão ser enviados ao Pregoeiro por meio eletrônico via Internet, para o endereço eletrônico: simone@cmcruzeiro.sp.gov.br

7.3. Caberá ao pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 02 (dois) dia útil;

7.4. Acolhida a petição contra o ato convocatório, serão efetuadas as alterações necessárias e será, oportunamente, designada nova data para a realização do certame.

7.5. As impugnações deverão ser protocolizadas pessoalmente, junto ao Departamento de Protocolo da Câmara Municipal de Cruzeiro, sendo que não será admitida aquelas enviadas por fax, e-mail ou via postal, bem como aquelas extemporaneamente protocolizadas.

8. DO CREDENCIAMENTO

8.1. A sessão para credenciamento dos representantes, recebimento e abertura dos envelopes contendo a Proposta de Preços e os documentos de Habilitação, será pública e dirigida por um pregoeiro de acordo com a legislação supracitada e em conformidade com este Edital e seus Anexos, no local e horário acima determinado.

8.2. No local e hora marcados, será iniciada a sessão, sendo que, antes da efetiva abertura dos envelopes, os interessados em participar da mesma deverão se credenciar, apresentando: a) instrumento público ou particular de procuração, com poderes específicos para representar a proponente em todas as etapas do pregão, podendo formular lances ou ofertas, desistir verbalmente de formulá-los, negociar a redução de preço, renunciar expressamente do direito de interpor recurso, assinar a ata da sessão, prestar esclarecimentos solicitados pelo



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

pregoeiro e praticar, enfim, todos os demais atos necessários à perfeita realização do certame, ficando facultada a adoção do modelo constante do **Anexo V. (FORA do envelope nº 2 – HABILITAÇÃO)**.

b) instrumento constitutivo da empresa proponente (estatuto ou contrato social em vigor ou, ainda, o registro comercial, no caso de empresa individual, acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva), de modo a comprovar que a pessoa que pleiteia o credenciamento é sócio com poderes de representação ou mandatário com delegação recebida de quem tenha poderes para tanto; **(FORA do envelope nº 2 – HABILITAÇÃO)**.

c) declaração de que a proponente cumpre os requisitos da habilitação, ficando facultada a adoção do modelo constante do **Anexo VI. (FORA do envelope nº 2 – HABILITAÇÃO)**.

d) declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº 123/06 **(Anexo VII). (FORA do envelope nº 2 – HABILITAÇÃO)**.

e) Original e uma cópia simples da Carteira de Identidade do postulante ao credenciamento ou outro documento equivalente, com foto. **(FORA do envelope nº 2 – HABILITAÇÃO)**.

8.3. Caso o postulante ao credenciamento ostente a condição de proprietário, sócio, dirigente ou assemelhado da empresa licitante, legitimado a representá-la, estará dispensado de apresentar o instrumento de procuração previsto na alínea “a”.

8.4. Não será admitido que o mesmo credenciado represente mais de uma empresa.

8.5. O licitante que não contar com representante presente na sessão ou, ainda que presente, não puder praticar atos em seu nome por conta da apresentação de documentação defeituosa, ficará impedido de participar da fase de lances verbais, de negociar preços, de declarar a intenção de interpor ou de renunciar ao direito de interpor recurso, ficando mantido, portanto, o preço apresentado na proposta escrita, que há de ser considerada para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço.

8.6. A não apresentação do documento da alínea “d”, do subitem 8.2, não implicará na impossibilidade de participação no pregão, mas impedirá que a micro ou pequena empresa exerça o direito de preferência previsto no subitem 17.6 deste instrumento por determinação da Lei complementar 123/2006.

8.7. Realizado o credenciamento, o pregoeiro declarará encerrada esta etapa do processo, dando início à abertura dos ENVELOPES Nº 1 – PROPOSTA DE PREÇO, nos termos dos itens seguintes.

9. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

9.1. A licitante deverá apresentar, na sessão de abertura a realizar-se na Câmara Municipal de Cruzeiro, localizada na Av. Major Novaes, nº 499, **até às 14:00 horas do dia 21 de dezembro de 2023**, dois envelopes, sendo: **ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA DE PREÇO e ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO**.

9.2. Não será admitida a entrega de envelopes após o horário estabelecido no subitem anterior (horário de referência: Protocolo da Câmara).

9.3. Os envelopes supra referidos deverão ser opacos e encontrarem-se, quando da entrega, devidamente lacrados e identificados da seguinte forma:



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA DE PREÇO

(Nome da empresa licitante)

Câmara Municipal de Cruzeiro

Proc. Licitatório nº 11/2023

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO

(Nome da empresa licitante)

Câmara Municipal de Cruzeiro

Proc. Licitatório nº 11/2023

Pregão Presencial nº 11/2023

10. DO ENVELOPE Nº 01 - PROPOSTA DE PREÇOS

10.1. A proposta de preço poderá ser elaborada no próprio impresso fornecido pela Câmara Municipal de Cruzeiro (ANEXO II e ANEXO III), ou em impresso padrão da própria empresa licitante, com sua identificação segura, sempre em 1 (uma) via, contendo:

a) Nome ou razão social da proponente, endereço, telefone, email, devidamente assinado(s) pelo representante (s) legal (is);

b) Validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

d) **Valor MENSAL, em moeda corrente nacional (Real)**, conforme Anexo II e Anexo III– Proposta de Preço, digitado sem emendas, ressalvas ou rasuras, em havendo divergência entre os valores por extenso e seus correspondentes em algarismos arábicos, prevalecerá o menor;

e) **Valor GLOBAL, em moeda corrente nacional (Real), em numeral e por extenso**, conforme Anexo II – Proposta de Preço, digitado sem emendas, ressalvas ou rasuras, em havendo divergência entre os valores por extenso e seus correspondentes em algarismos arábicos, prevalecerá o menor;

f) Condições de pagamento em conformidade com o disposto neste Edital.

10.2. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos e indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão tidos como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, que represente ônus adicionais para a Câmara Municipal de Cruzeiro.

10.3. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades relevantes ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, insusceptíveis de ser sanadas na forma deste edital.

10.4. A apresentação da proposta implicará em plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

11. ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO

11.1. O Envelope nº 02 deverá conter os seguintes documentos:



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

11.1.1. Para comprovação de **HABILITAÇÃO JURÍDICA**:

- a) Ato constitutivo (estatuto ou contrato social, acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva) devidamente registrado;
- b) documento de eleição da diretoria em exercício, no caso de sociedade civis;
- c) documento de eleição dos administradores, no caso de sociedades por ações;
- d) Registro Comercial, no caso de empresa individual. Obs.: Os documentos relacionados acima não precisarão constar no envelope nº 2 "Habilitação", caso tenham sido apresentados no ato do credenciamento, observadas as condições do item 12 (DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS).

11.1.2. Para comprovação de **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa relativa à Seguridade Social (INSS), observada sua validade;
- c) Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), observada a sua validade;
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Positiva com Efeito de Negativa emitida pela Justiça do Trabalho;
- e) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa de Tributos e Contribuições e Dívida Ativa da União), Estadual (Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa de Tributos Estaduais) e Municipal (Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa de Tributos Mobiliários) do domicílio ou sede do licitante, observada, em quaisquer dos casos, a data de validade;
- f) As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, **deverão apresentar toda a documentação exigida** pra fins de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que esta apresente alguma restrição**;
- g) Havendo restrição na comprovação da regularidade fiscal, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da administração pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- h) A não regularização da documentação no prazo previsto na alínea anterior, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se à convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório, nos termos do art. 4º, inciso XXXIII, da Lei 10.520/02.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

11.1.3. Para comprovação de **QUALIFICAÇÃO ECONOMICA FINACEIRA**:

a) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data de apresentação da proposta.

b.1) Os demonstrativos deverão ser apresentados devidamente registrados na Junta Comercial ou órgão equivalente, ou através de publicação em diário oficial ou jornal de grande circulação;

b.2) A verificação da boa situação financeira do licitante será feita mediante a apuração de dois indicadores contábeis:

b.2.1) **Quociente de Liquidez Geral (QLG)**, assim composto:

$$\text{QLG} = \frac{\text{AC} + \text{RLP}}{\text{PC} + \text{ELP}}, \text{ onde:}$$

AC é o ativo circulante;

RLP é o realizável em longo prazo;

PC é o passivo circulante;

ELP é o exigível em longo prazo.

b.2.2) **Quociente de Liquidez Corrente (QLC)**, assim composto:

$$\text{QLC} = \frac{\text{PC}}{\text{AC}}, \text{ onde:}$$

AC é o ativo circulante;

PC é o passivo circulante;

b.2.3) Os resultados das operações deverão ser igual ou superior a **1(um)** para os subitens “**b.2.1**” (QLG) e “**b.2.2**” (QLC).

11.1.4. Para comprovação de **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**:

12. DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS

5.1. Atestados de Qualificação Técnica passados por pessoas jurídicas, de direito público ou privado, que comprovem que o respectivo licitante executou ou executa, a contento, fornecimento de natureza e vulto semelhantes ao desta licitação;

5.2. Apresentar a política de tratamento de dados, bem como indicar o DPO e Encarregado de dados da empresa.

5.3. A Prova de Conceito (POC) onde serão avaliados os sistemas/módulos pela equipe de tecnologia da informação avaliando os requisitos de funcionalidade.

13. DA ABERTURA DOS ENVELOPES Nº 1 - PROPOSTAS



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

13.1. Compete ao pregoeiro à abertura, inicialmente, dos ENVELOPES Nº 1 – PROPOSTA DE PREÇO, conservando intactos e sob sua guarda os ENVELOPES Nº 2 – HABILITAÇÃO, sendo feita sua conferência e posterior rubrica.

14. EXAME E CLASSIFICAÇÃO PROVISÓRIA DAS PROPOSTAS DE PREÇO

14.1. O pregoeiro examinará as propostas de preços sempre levando em conta se o proponente cumpriu as exigências, deste edital, verificando a exatidão das operações aritméticas que conduziram aos valores totais orçados, procedendo-se à correção, no caso de eventuais erros.

14.3. Definidas as propostas de preços que atendam às exigências retro, envolvendo o objeto e o valor, o pregoeiro elaborará a classificação provisória das mesmas, sempre em obediência ao critério do menor preço global.

15. DESCLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS:

15.1. Será desclassificada a proposta de preços que:

- a) deixar de atender a quaisquer das exigências preconizadas neste edital para a correspondente apresentação;
- b) apresentar rasuras ou entrelinhas que prejudiquem sua análise;
- c) oferecer vantagem não prevista neste EDITAL ou, ainda, vantagem baseada nas ofertas das demais proponentes;
- d) apresentar valor excessivo ou inexequível.

16. DEFINIÇÃO DAS PROPONENTES PARA OFERECIMENTO DE LANCES VERBAIS:

16.1. Para efeito de oferecimento de lances verbais, o pregoeiro selecionará, sempre com base na classificação provisória, a proponente que tenha apresentado a proposta de menor preço unitário por item, e todas aquelas que hajam oferecido propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento) àquela de menor preço.

16.1.1. Não havendo, pelo menos 3 (três) propostas em conformidade com a previsão acima estabelecida, o pregoeiro selecionará, sempre com base na classificação provisória, a melhor proposta e as duas propostas imediatamente superiores, quando houver, para que suas proponentes participem dos lances quaisquer que tenham sido os preços oferecidos nas propostas.

16.1.2. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, observar-se-ão, também para efeito da definição das proponentes que poderão oferecer lances todas as propostas coincidentes com um dos 3 (três) menores valores ofertados, se houver.

16.1.3. Na hipótese da ocorrência das previsões colacionadas no subitem anterior, para efeito do estabelecido da ordem de classificação provisória das proponentes empatadas, a ordem de oferta/lance entre elas será estabelecida por sorteio.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

16.2. Havendo uma única proponente ou tão somente uma proposta válida, o pregoeiro poderá, caso esta se mostre incompatível com os valores aferidos no mercado, decidir pela suspensão do pregão, inclusive para melhor avaliação das regras editalícias, das limitações de mercado, ou pela repetição do pregão, justificando sua decisão.

17. DA ETAPA DE LANCES VERBAIS:

17.1. Definidos os proponentes que poderão oferecer lances verbais, dar-se-á início a esta fase, devendo os lances ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço global.

17.2. O pregoeiro convidará individualmente as proponentes classificadas para oferecimento de lances verbais, de forma sequencial, a partir da proponente da proposta de maior preço, seguindo a ordem decrescente de valor, sendo que a proponente cuja proposta apresentar o menor preço será a última a oferecer lance verbal.

17.3. Quando convocada pelo pregoeiro, a desistência da proponente de apresentar lance verbal implicará na exclusão da etapa de lances verbais, ficando sua última proposta registrada para a classificação final.

17.4. O encerramento da etapa de oferecimento de lances verbais ocorrerá quando todas as proponentes declinarem da correspondente formulação.

17.5. Declarada encerrada a etapa de oferecimento de lances e classificadas as propostas na ordem crescente de valor, incluindo aquelas que declinaram do oferecimento de lances, sempre com base no último preço/lance apresentado, o pregoeiro examinará a aceitabilidade do valor daquela de menor preço, ou seja, da primeira classificada, decidindo motivadamente a respeito.

17.6. Encerrada a etapa de lances, se houver a participação de licitantes qualificadas como microempresa ou empresa de pequeno porte, terão preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

a) O pregoeiro convocará a microempresa ou empresa de pequeno porte detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% ao valor da proposta mais bem classificada, para que apresente preço inferior ao da melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

c) Não havendo a apresentação de novo preço inferior ao preço da proposta mais bem classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas ou empresas de pequeno porte cujos valores das propostas enquadrem nas condições da alínea "a", deste subitem.

d) No caso da melhor oferta na licitação já ter sido feita por uma microempresa ou empresa de pequeno porte, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

17.7. Na hipótese de não realização de lances verbais, o pregoeiro verificará a conformidade entre a proposta escrita de menor preço e o valor estimado para a contratação, utilizando-se da pesquisa realizada, que será juntada aos autos por ocasião do julgamento, e/ou de todos os meios possíveis para a correspondente verificação.

17.8. É facultado ao pregoeiro negociar com a proponente de menor preço, para que seja obtido preço ainda melhor, devendo fazê-lo na ocorrência da hipótese prevista no item anterior.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

17.9. Esgotada a negociação de que trata o item antecedente e considerada aceitável a oferta de menor preço, será aberto o envelope contendo os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO da sua proponente.

17.10. Constatado o atendimento das exigências habilitatórias previstas no EDITAL, a proponente será declarada vencedora.

17.11. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, o pregoeiro considerará o proponente inabilitado, salvo as microempresas e empresas de pequeno porte, no que tange a comprovação da regularidade fiscal.

17.12. Inabilitada a proponente detentora da melhor proposta, o pregoeiro examinará a oferta subsequente de menor preço, decidindo sobre sua aceitabilidade quanto ao objeto e preço, verificando, em seguida, se atende às condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cuja proponente atenda aos requisitos de habilitação, hipótese em que será declarada vencedora.

18. RECURSO ADMINISTRATIVO

18.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, sendo-lhe concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para apresentar as contrarrazões, em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhe assegurada vista imediata dos autos.

18.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor.

18.3. Na hipótese de interposição de recurso o pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

18.4. Qualquer recurso e ou impugnação interposto contra decisão do pregoeiro terá efeito suspensivo.

18.5. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

18.6. A petição deverá ser feita na própria sessão de recebimento, e, se oral, será reduzida a termo em ata.

18.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na **Coordenadoria Administrativa da Câmara Municipal de Cruzeiro**, nos dias úteis, no horário de 13:00 às 17:00 horas.

18.8. **Não serão reconhecidos os recursos interpostos, enviados por fax, e-mail, via postal e vencido o respectivo prazo legal.**

19. ADJUDICAÇÃO

19.1. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, por parte da proponente, importará na decadência do direito de recorrer, competindo à autoridade competente, adjudicar o objeto do certame à proponente vencedora.

19.2. Havendo recurso e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente deve proceder à adjudicação do objeto do certame à proponente vencedora.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

20. HOMOLOGAÇÃO

20.1. À vista da adjudicação do pregoeiro, o processo será encaminhado ao Presidente da Câmara, que concordando com a decisão, homologará a licitação e autorizará a contratação do adjudicatário. Não concordando, devolverá o expediente ao pregoeiro para reexame, ou revogará a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta.

20.2. A homologação será publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo e na página eletrônica www.cmcruzeiro.sp.gov.br

21. DA CONTRATAÇÃO

21.1. Homologado o processo licitatório, a licitante vencedora será convocada para assinar o respectivo contrato, podendo, a mesma, ser realizada através de e-mail ou fax.

21.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento da ADJUDICATÁRIA, devidamente justificado, aceito pelo Presidente da Câmara Municipal.

21.2. A data para assinatura do contrato e início da vigência está prevista para janeiro de 2024.

21.5. Fica a licitante vencedora deste procedimento, proibida de admitir, na vigência do contrato, durante seus aditamentos ou prorrogações, empregados que sejam cônjuges ou companheiros ou que detenham relações de parentesco consanguíneo ou por afinidade, em linha reta ou colateral até terceiro grau, com o Prefeito, Vice-Prefeito, Secretários Municipais, Vereadores, bem como os titulares de cargos equivalentes em autarquias, empresas públicas, sociedade de economia mista ou fundações instituídas pelo Poder Público Municipal, sob pena de rescisão e respectivas sanções por inadimplemento contratual.

21.6. As microempresas ou as empresas de pequeno porte que apresentarem alguma restrição no que tange a documentação fiscal deverão estar devidamente regularizadas por momento da assinatura do contrato.

2. DA GARANTIA CONTRATUAL

5.1. A empresa Contratada deverá prover a garantia do serviço prestado durante o período do contrato;

5.2. A garantia dos serviços não inclui: A resolução de problemas que NÃO advindos diretamente dos serviços de instalação e configuração da infraestrutura contratada.

5.3. A correção de quaisquer serviços contemplado nesse termo será sem ônus para a CONTRATANTE, dentro dessa garantia;

5.4. Essa garantia será única para todos os serviços contratados que compõem a solução descrita neste termo;

5.5. A CONTRATADA deve garantir serviço de atendimento técnico especializado em horário comercial.

5.6. Adequar o sistema, mantendo-o atualizado conforme leis, decretos e portarias, sem ônus para a CONTRATANTE em prazo acordado por ambas as partes;

5.7. Efetuar correções no sistema sem qualquer tipo de ônus, mesmo quando for necessária visita in



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

loco;

23. DAS PENALIDADES

23.1. No caso de não entrega do objeto do presente edital no prazo estabelecido, salvo motivo de força maior, devidamente comprovado e aceito pela Presidência da Câmara, será aplicada a ADJUDICATÁRIA a multa moratória de 0,5% (meio por cento) do valor do contrato por dia de atraso, sem prejuízo do disposto no artigo 87 da Lei nº 8.666/93 e alterações. Perdurando por mais de 10 (dez) dias o atraso, a Administração declarará, de pleno direito, rescindido o contrato, aplicando à licitante em questão a multa prevista neste subitem, então convertida em multa compensatória.

23.2. Deixando a ADJUDICATÁRIA de observar, total ou parcialmente, qualquer outra regra estipulada neste edital, ser-lhe-á aplicada pela ADJUDICANTE multa de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, sem prejuízo do disposto no artigo 87 da Lei n.º 8.666/93, alterada pelas Leis n.º 8.883/94, n.º 9.648/98 e n.º 9.854/99.

23.3. A não observância do pactuado com a ADJUDICANTE, além de sujeitar a ADJUDICATÁRIA às multas previstas nesta cláusula, autoriza a ADJUDICANTE a puni-la com a suspensão do direito de licitar e contratar em seu âmbito, e até mesmo adotar as providências para a declaração de sua inidoneidade, possibilitando-se, em qualquer das hipóteses, o direito de defesa.

23.4. As multas previstas neste edital são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outras.

23.5. As multas serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela ADJUDICANTE à ADJUDICATÁRIA.

23.6. Na hipótese do pagamento das multas não ocorrer na forma prevista no subitem anterior, a cobrança será objeto das medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis.

24. DA RESCISÃO CONTRATUAL

24.1. O não cumprimento das obrigações assumidas no contrato ou a ocorrência das hipóteses previstas nos artigos 77 e 78, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações, autoriza, desde já, a ADJUDICANTE a rescindir o contrato, independentemente de interpelação judicial, sendo aplicável, ainda, o disposto nos artigos 79 e 80 do mesmo diploma legal, no caso de inadimplência.

24.2. Em ocorrendo à rescisão na forma prevista do subitem acima, a Câmara Municipal de Cruzeiro poderá, a fim de se ressarcir de eventuais prejuízos que lhe tenham sido causados pela ADJUDICATÁRIA, reter créditos e/ou promover a cobrança judicial ou extrajudicial por perdas e danos.

24.3. A Câmara Municipal de Cruzeiro poderá a seu critério e tendo em vista o interesse público, rescindir unilateralmente o contrato a ser celebrado com a ADJUDICATÁRIA.

25. DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1. Assegura-se à Câmara Municipal de Cruzeiro o direito de, a qualquer tempo, antes da contratação, anular a presente licitação, caso observe ilegalidade em seu processamento ou julgamento, ou revogá-las, a seu juízo exclusivo, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado,



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

pertinente e suficiente para justificar o ato, nos termos do artigo 49 da Lei nº 8.666/93, e suas respectivas alterações.

25.2. É facultada ao pregoeiro ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, VEDADA a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente dos envelopes HABILITAÇÃO ou PROPOSTA DE PREÇO.

25.3. Pela elaboração e apresentação das propostas, o licitante não terá direito a auferir vantagem, remuneração ou indenização de qualquer espécie.

25.4. Os proponentes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

25.5. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

25.6. A aceitação da proposta vencedora obrigará seu proponente à execução integral do objeto, não cabendo direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos e/ou serviços por ele não cotados.

25.7. Não será permitido à ADJUDICATÁRIA transferir, sem expressa autorização da Câmara, a obrigação assumida com a proposta.

25.8. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será redesignada, comunicando-se aos interessados tal situação.

25.9. 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 Câmara Municipal de Cruzeiro.

25.10. O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis as aferições das suas qualificações e as exatas compreensões de sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

25.11. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

25.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à contratação do objeto licitado.

25.14. Integram o presente edital os anexos:

ANEXO I - MEMORIAL DESCRITIVO

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

ANEXO III- MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

ANEXO IV - DECLARAÇÃO (ART. 7º, INCISO XXXIII DA CF)

ANEXO V - DECLARAÇÃO INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO PARA LICITAR

ANEXO VI - PROCURAÇÃO

ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQS. DE HABILITAÇÃO

ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE MICRO OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

- MINUTA DE CONTRATO



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

25.15. Será o Foro da Comarca de Cruzeiro competente para dirimir toda e qualquer questão oriunda do procedimento Licitatório ora em questão.

Cruzeiro/SP, 05 de dezembro de 2023.

Nice Simone Novaes de Carvalho

Portaria nº 3.471/2023

Pregoeira

Vereador Nelson Pinheiro Junior

Presidente

Visto e aprovado pela Assessoria Jurídica.

Severino Jose da silva Biondi

Diretor Legislativo

OAB/110.947



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO I

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

MEMORIAL DESCRITIVO

TERMO DE REFERÊNCIA

2. INTRODUÇÃO

- 2.1 A Câmara Municipal de Cruzeiro-SP pleiteia a contratação de uma Empresa para a implantação de sistema de fiscalização e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp, para os usuários internos e externos e um sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes.
- 2.2 Considerando que entendemos que o site institucional necessita de constantes melhorias, elencamos alguns pontos importantes que devem ser considerados: os sistemas devem proporcionar facilidade de Uso, flexibilidade e personalização, gerenciamento de conteúdo, responsividade, segurança, integração de mídias sociais e auxiliar na transparência dos atos públicos.
- 2.3 Com a contratação das soluções, o objetivo é de que o tempo de atendimento seja reduzido e com melhor qualidade dos serviços prestados à população, beneficiando a imagem da Câmara perante seus usuários internos e externos.
- 2.4 A Solução tecnológica pretendida permitirá tratar as solicitações de forma simultaneamente, por meio de um número único ou não, direcionando os serviços a diversos atendimentos, agilizando a resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Cruzeiro-SP, em um único contato.
- 2.5 A implantação do serviço também tem objetivo de aproximar o cidadão do agente fiscalizador e deverá estar pronto para receber informações, denúncias e sugestões da população do município de Cruzeiro, que terá sua capacidade de atendimento aumentada, além de trazer mais agilidade, reduzindo o tempo de espera das solicitações.
- 2.6 Entende-se que as questões mais básicas terão atendimento mais rápido, realizado pela própria ferramenta, permitindo que a efetiva abertura de solicitações dos usuários do seja destinada para atendimentos com maior complexidade, reduzindo, desta forma, o volume de demandas a serem tratadas pelos colaboradores desta casa de leis.
- 2.7 A plataforma deverá conter funções avançadas com o objetivo de permitir à população/cidadão ser mais participativo e mais bem informado sobre: audiências públicas, andamento de fiscalizações,



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

encaminhamento de demandas e reclamações aos órgãos competentes, canais de comunicação entre cidadão e vereadores, consulta rápida e eficaz da legislação vigente e legisladores, entre outros.

- 2.8 O sistema de gestão de portaria e gabinetes deverá integrar hardware e software, pois deverá gerir e controlar o acesso na recepção do edifício e gabinetes dos Vereadores, além de outras funções descritas neste termo de referência.

3. **OBJETOS**

Os objetos serão divididos em 02 (dois) lotes distintos, sendo o lote 01 (um) - Sistema de fiscalização e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp, para os usuários internos e externos e, lote 02 (dois) - Sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes

4. **DESCRIÇÃO DETALHADA DO LOTE 1 - FORNECIMENTO DE SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO E ATENDIMENTO VIRTUAL INTEGRADO A PLATAFORMA MUNDIALMENTE CONHECIDA COMO WHATSAPP, PARA OS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS.**

4.1 O sistema deverá permitir a comunicação e atendimento digital via Chatbot com uso de inteligência artificial generativa integrada ao WhatsApp Business API, objetivando à prestação de serviços de envio e troca de mensagens, com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, destinados ao atendimento aos cidadãos de Cruzeiro, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

4.2 Quadro de serviços:



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.
01	Serviço de Implantação, customização e treinamento da Solução completa de atendimento de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat.	01
02	Licença mensal de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat com fornecimento de números de WhatsApp exclusivos. (licenças para gabinetes e licenças para a administração)	13
04	Número de WhatsApp	13
04	Interações: conversas ativas e receptivas mensais	10.000
05	Serviços de integração e desenvolvimento (sob demanda)	50
06	Serviços de conversas ativas e receptivas (sob demanda)	120.000

- 4.3 Utilizar API oficial autorizada para WhatsApp;
- 4.4 Criação e implementação de assistente(s) virtual(is) treinado(s), tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no ambiente legislativo da Câmara Municipal de Cruzeiro-SP e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana;
- 4.5 Permitir acompanhamento online das conversas pelo gestor, e exibir os indicadores de atendimentos em tempo real e em relatórios;
- 4.6 Permitir criar um link (widget) Chatbot no site institucional da Câmara Municipal de Cruzeiro-SP;
- 4.7 Deverá permitir o uso de “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;
- 4.8 Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas;
- 4.9 Utilizar inteligência artificial generativa para criação de mensagens (Perguntas e respostas);
- 4.10 Não é permitido criar manualmente as perguntas e respostas, a inteligência artificial deverá ser capaz de criar toda a estrutura de perguntas e respostas de forma estruturada e mais próxima da linguagem humana;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- 4.11 Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina;
- 4.12 Permitir integração com os sistemas de informática da Câmara Municipal de Cruzeiro-SP, para disponibilização de serviços de forma autônoma, sem a necessidade de interação humana, buscando esclarecer dúvidas a respeito de diversos serviços e informações sobre cadastro, registro, situação financeira, conforme script de atendimento definido previamente, sendo considerado customização;
- 4.13 Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores da Câmara Municipal de Cruzeiro-SP. (atendimento humanizado);
- 4.14 Permitir registrar o número de atendimento único (protocolo) e informá-lo aos usuários do serviço no início da interação, respeitando a Lei de proteção de dados;
- 4.15 Durante o atendimento via inteligência artificial, permitir cadastrar um atendimento e registrar em formato de ordem de serviços;
- 4.16 Permitir cadastrar atendimentos de acordos com tipos pré-definidos (ouvidoria, lâmpada queimada, buraco em via pública, etc.);
- 4.17 Permitir o registro da ordem de serviço de forma georreferenciada;
- 4.18 Permitir a visualização das ordens de serviços registradas via Dashboard por georreferenciamento;
- 4.19 Possui Dashboards para que o gestor possa acompanhar os indicadores (quantidade de atendimentos, Tipos de atendimentos, Quantidades de ordens de serviços);
- 4.20 Permitir cadastrar os assuntos pertinentes (ambiente de aprendizado) e que sirva de balizador para a inteligência artificial;
- 4.21 Disponibilização de aplicação, com licenças de uso necessárias, com suporte para operadores/atendentes, e permitir acessos simultâneos no total, além da licença de administrador e de gestor, com possibilidade de ampliação sob demanda, mediante contratação por meio de Termo aditivo ao contrato;
- 4.22 Deverá permitir cadastrar previamente perguntas específicas ou assuntos específicos;
- 4.23 Caso na conversa, seja solicitado atendimento por um humano, a inteligência artificial seja capaz de direcionar para um atendente virtual;
- 4.24 Durante a conversa, a inteligência artificial deve permitir o recebimento de fotos para registro de atendimento e guarde informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados;
- 4.25 Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
- 4.26 A solução deve ser escalável;
- 4.27 Os serviços deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias por semana;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- 4.28 Suporte técnico à solução, em horário comercial;
- 4.29 Serviço de disparo de notificações por meio das regras oficiais do Facebook/Meta de acordo com o status das solicitações (Aberto, em andamento, concluído);
- 4.30 Nos chamados atendidos pelo chatbot, deve-se utilizar mecanismo de atendimento por inteligência artificial quando tratar de requisições que não demandem atuação específica e atendimento pessoal personalizado (reset e desbloqueio de senhas, por exemplo). Em situações onde percebe-se, no decorrer do atendimento, que a ferramenta de IA não irá atender satisfatoriamente a solicitação do usuário, deve haver uma intervenção humana imediata para solucionar a demanda.
- 4.31 A solução deverá permitir criar estruturação de informações e perguntas e respostas de forma autônoma para cada perfil de atendimento (vereadores, administrativo, financeiro, etc.);
- 4.32 O sistema deverá possuir relatórios estatísticas em relação aos registros dos anseios da população (quantidade de demandas, por tipo de demanda, por localização);
- 4.33 O sistema deverá permitir cadastrar status da movimentação do atendimento e emitir alertas em todas as fases até a sua conclusão;
- 4.34 A solução deverá permitir a pesquisa de seu conteúdo de forma isolada da internet;
- 4.35 Permitir grandes volumes de indexação via JSON;
- 4.36 Permitir transformar grande volume de arquivos (textos, site) em textos pesquisáveis através dos canais de comunicação;
- 4.37 Permitir consultas de dados em diversos formatos de banco de dados;
- 4.38 Permitir que o conteúdo do site instrucional possa ser transformado em conteúdo pesquisável e disponibilizado através de perguntas e respostas de forma cognitiva e contextualizada;
- 4.39 Criação de QR codes exclusivos para cada número de contato;
- 4.40 Converter e identificar áudios e conversas cognitivas e baseados em conteúdo;
- 4.41 As demandas em atendimento deverão identificar o usuário responsável;
- 4.42 Sistema deverá permitir a customização das mensagens de início de conversa;
- 4.43 Fornecedor deverá estar apto a homologar o selo verificado junto ao META;
- 4.44 Possuir integração com portal de transparência utilizado por esta casa, informações de receitas (Repasses recebidos) e despesas (Despesas detalhadas).
- 4.45 Disponibilização de relatórios sobre o serviço, dados e métricas para gestão de atendimento, criação de relatórios customizados (exemplos: comparativos de atendimento, rendimento, tempo médio de fila, tempo médio de atendimento e quantidade de agentes logados);
- 4.46 Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, totais por canais, grupo de agentes;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- 4.47 Cada operador deve ter um usuário único (login/senha);
- 4.48 Possibilitar que o backup das mensagens seja feito a qualquer momento para armazenamento interno, com capacidade de download do histórico;
- 4.49 A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os atendentes;
- 4.50 Plataforma disponibilizada para o colaborador, com compatibilidade para atendimento via PC com sistema operacional Windows.
- 4.51 Textos de respostas automáticas, podendo ser informados horário, número de protocolo e informações do usuário;
- 4.52 Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- 4.53 Disponibilizar mecanismo de segurança das informações, e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;
- 4.54 Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento;
- 4.55 Configurar por grupo de agentes conforme a departamentalização;
- 4.56 Visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado, ou geral de todo o histórico;
- 4.57 Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- 4.58 Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 4.59 Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos, de forma online;
- 4.60 Permitir a transferência de atendimento;
- 4.61 Permitir que a finalização do atendimento seja de forma manual pelo operador/atendente, ou por tempo de expiração a ser definido pelo contratante;
- 4.62 Permitir que o atendente visualize a sua fila de espera. O próprio sistema fará a transferência, em caso de estar ocupado;
- 4.63 Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso na plataforma de atendimento;
- 4.64 Deve permitir que o administrador possa alterar a senha do atendente na interface de administração;
- 4.65 Deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido (ex: 1) pessoa física; 2) pessoa jurídica; 3) falar com um atendente);
- 4.66 Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades;
- 4.67 Oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;
- 4.68 Realizar o direcionamento para atendimento, por meio de colaboradores do setor de tecnologia e informática – dti, com filtragem por diferentes departamentos/grupos;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- 4.69 Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
- 4.70 Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- 4.71 Possuir a seleção sobre os agentes que poderão ser cadastrados nos grupos/departamentos de atendimento;
- 4.72 Possibilitar permitir ou não que o atendente consiga transferir para o atendente virtual ou outro atendente;
- 4.73 Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de departamentos para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano), que tratarão de assuntos específicos, e atendentes que estabelecerão conversas via chat com os assistidos. Tais atendentes, poderão ser relacionados a um ou a vários departamentos;
- 4.74 Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao público, sobre a impossibilidade de atendimento humano, caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, etc);
- 4.75 Deverá possuir usuário com privilégio para acessar relatórios de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes.
- 4.76 Registrar a quantidade de visitantes online;
- 4.77 Registrar a quantidades de atendimentos respondidos x perdidos;
- 4.78 Como parte da solução a contratada deverá fornecer os números do WhatsApp para funcionar de forma oficial.

4. IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO LOTE 01

- i. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- ii. Configuração dos canais de atendimento conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
 - iii. Criação das contas de administradores e supervisores;
 - iv. Criação dos grupos de atendimento;
 - v. Criação dos atendentes;
 - vi. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
 - vii. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- viii. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:

- ix. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- x. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- xi. Criação dos números de comunicação de cada vereador e setores da administração;
- xii. Coleta de dados (informações gerais) e implementação na solução.

16. SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO LOTE 01

- a. O fornecedor deverá considerar um valor de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;
- b. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;
- c. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos/externos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;
- d. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;
- e. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança deverão ser disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- f. A solicitação deverá ser efetuada mediante ordem de serviço enviada a contratada. A contratada deverá enviar proposta de consumo de horas com detalhamento do seu uso.

17. DESCRIÇÃO DETALHADA DO LOTE 2 - FORNECIMENTO DE SISTEMA DE GESTÃO DE ACESSO E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO, COM MÓDULOS ESPECÍFICOS PARA CONTROLE DE ACESSO E GESTÃO DOS GABINETES.

- a. O sistema deverá possuir as seguintes funcionalidades:
- b. Na recepção principal, o atendente deverá realizar o cadastramento inicial registrando: Nome, foto, documento de identificação, motivo e local de visita;
- c. Os dados devem ser incluídos em uma base de dados única das pessoas que entram e saem das dependências da Câmara Municipal de Cruzeiro;
- d. Os dados devem ser protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados;
- e. Disponibilização de relatórios analíticos e gerenciais de entrada e saída de pessoas.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.	Unidade
01	Serviço de Implantação, customização e treinamento do sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes	01	Serviço
02	Licença mensal do sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes	12	Mês

- f. O Sistema de Gestão de relacionamento dos munícipes com os gabinetes da Câmara Municipal, integrando hardware e software, englobará o controle de acesso na recepção do edifício e os gabinetes dos Vereadores.
- g. O cadastramento será efetuado em duas etapas sendo a primeira pela recepção com o software próprio da recepção interligado com o Web Software cuja segunda parte do cadastramento será efetuado pelos gabinetes dos vereadores.
- h. Após a implantação do Sistema, o visitante será cadastrado somente na primeira visita, cujos dados e foto ficarão mantidos sem limite de tempo, conforme política de armazenamento de informação estabelecida pela Câmara Municipal e de acordo com a capacidade do servidor de dados da CONTRATADA;
- i. Todos os operadores do sistema (de todos os níveis) terão de utilizar senha para entrarem nos respectivos módulos do software. O software terá de permitir que o Administrador do Sistema faça a atribuição de senhas para acesso aos diferentes módulos;
- j. Ter módulos para cadastro de pessoas;
- k. Terá de permitir a alteração (correção ou atualização) dos dados de visitantes;
- l. Terá de conter pelo menos os seguintes dados na janela de cadastramento dos visitantes: nome, endereço, número do documento, órgão expedidor do documento, e telefone para contato;
- m. Terá que permitir o armazenamento de documentos e fotos capturados via "scanner", Webcam, ou câmera digital;
- n. Opções diretas e intuitivas aos setores/gabinetes a ser visitado;
- o. Ter subsistema interligado com os gabinetes onde poderá cadastrar o atendimento em módulo que trará os dados já cadastrados na recepção/portaria e:
- p. Campos para complementação de dados pessoais como data de nascimento, endereço comercial, grau de escolaridade, atividade profissional, dependentes, motivo da visita, etc.
- q. Módulo para exportação dos dados para geração de currículo em arquivo texto;
- r. Módulo para aviso de aniversariante do dia e relação de aniversariantes do mês;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- s. Pesquisas simples e avançadas;
- t. Relatórios diversos.
- u. Terá de permitir o armazenamento do cadastro do visitante (por tempo indeterminado), possibilitando sua recuperação futura (terá que dispensar a necessidade de recadastramento a cada nova visita);
- v. Terá de permitir a consulta rápida de dados de visitante por nome ou número do documento;
- w. Terá de permitir consultas e emissão de mais de pelo menos os seguintes relatórios:
- x. Relatório de movimentos de visitantes por período;
- y. Relatório do histórico das visitas por visitante;
- z. Relatórios estatísticos diversos, tais como: de movimento por período, por local, etc.

18. IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO LOTE 02

- i. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- ii. Configuração dos serviços de recepção, bem como integração com possíveis hardwares que a Câmara venha a adquirir (catracas, portões eletrônicos, etc.);
- iii. Criação das contas de administradores e supervisores;
- iv. Criação dos atendentes;
- v. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:
- vi. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- vii. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- viii. Criação dos usuários dos vereadores e setores da administração;
- ix. Coleta de dados (informações gerais) e implementação na solução.

INFORMAÇÕES GERAIS PARA OS DOIS LOTES

19. TREINAMENTOS

- a. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a solução fornecida;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- b. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;
- c. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da solução, bem como na operação e administração da solução fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a solução;
- d. O treinamento deverá ter carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesesseis) pessoas a critério da CONTRATANTE;
- e. Ao término de cada turma, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;
- f. O treinamento deverá habilitar abordar os seguintes temas:
 - i. Fundamentos da solução
 - ii. Visão geral dos conceitos e definições do projeto;
 - iii. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;
 - iv. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;
 - v. Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;
 - vi. Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.
- g. Após o treinamento presencial para usuário final, também poderá haver treinamentos via web (não presencial).

20. SUPORTE TÉCNICO DAS SOLUÇÕES OFERTADAS

- a. Os serviços de suporte técnico devem ter vigência de 12 (doze) meses para toda a solução implantada;
- b. A empresa licitante vencedora deverá disponibilizar um número de telefone, e-mail e um sistema de abertura de tickets, sendo que o atendimento poderá ser através de Acesso Remoto que possibilite o atendimento entre 8h e 18h de segunda-feira a sexta-feira para abertura de chamados de suporte e manutenção;
- c. Atender, no prazo estipulado na tabela no item 10.5. com prioridade ALTA, a contar da abertura do chamado técnico, os incidentes críticos de indisponibilidade do sistema de Atendimento via WhatsApp, devendo ao menos aplicar uma solução de contorno a fim de restabelecer o funcionamento e posteriormente aplicar uma solução definitiva de acordo com os demais prazos de solução deste documento;
- d. E demais chamados de suporte técnico para ajustes de configurações, atender no prazo estipulado no subitem 10.5 com prioridade BAIXA, a partir da abertura do chamado;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- e. Os prazos de atendimento dependem da prioridade do incidente/requisição conforme quadro abaixo:

Serviço	Prioridades dos chamados	Nível de serviço (tempo em horas úteis)
Primeiro atendimento (retorno do especialista) * Atendimento Remoto	1 – Alta	1 hora
	2 – Média	2 horas
	3 – Baixa	4 horas
Resolução do incidente/requisição Atendimento Remoto	1 – Alta	6 horas
	2 – Média	8 horas
	3 – Baixa	16 horas
Resolução do incidente/requisição Atendimento On-Site (Local)	1 – Alta	8 horas
	2 – Média	16 horas
	3 – Baixa	24 horas

Entende-se por atendimento (retorno do especialista) o primeiro contato do especialista, de segundo ou terceiro níveis, após abertura do chamado.

Prioridade	Descrição
1 - Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.
2 – Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.
3 – Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.

21. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DE HOSPEDAGEM EM NUVEM

- O Datacenter deverá ter estrutura física própria dedicada ao serviço de hospedagem, de modo a garantir um ambiente seguro e controlado;
- Informar na proposta comercial os dados do Datacenter (nome e endereço eletrônico) que será utilizado, devendo ser comprovado a sua contratação e/ou sub-contratação no ato da assinatura do contrato entre a VENCEDORA e a CONTRATANTE;

INSTALAÇÕES FÍSICAS

- O Datacenter deve estar conectado a mais de dois backbones IP's distintos, e ser um AS (Autonomous System);
- Ter instalado piso elevado e sistema de cabeamento estruturado em níveis distintos para cabos elétricos e de dados;
- Possuir sistema de segurança, climatização, quadros de distribuição elétrica, suprimento ininterrupto de energia elétrica, proteção contra descargas atmosféricas, e aterramento;
- Possuir ambientes definidos para computadores, sistemas de armazenamento, rede, administração predial, NOC, e sala dedicada para a CONTRATANTE;
- Deverá possuir o backbone interno Datacenter com capacidade de comutação de



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- pacotes, no mínimo de 150 Gbps de throughput;
- h. Permitir ser construída uma rede local logicamente isolada para a CONTRATANTE dentro do Datacenter. Esta construção deverá ser feita através de VLANs configuradas sobre switches redundantes, permitindo a construção de múltiplos segmentos lógicos de rede para acomodar as tecnologias necessárias para aplicativos, backup de dados, monitoramento e gestão remota de aplicações da CONTRATADA;
 - i. Possuir roteadores com conectividade em LAN e WAN, aderente aos padrões IEEE 802, supressão de pacotes de broadcast e multicast, protocolo TCP/IP, suporte a tecnologia de roteamento dinâmico OSPF e BGPv4, recursos para segurança e gerenciamento, fontes e ventiladores redundantes;
 - j. Possuir switches L3/4 Ethernet 10 Gbps gerenciados, aderente aos padrões IEEE 802 com suporte as tecnologias Tag Vlan, SNMP, Etherchannel e com controle de acesso via ACL;
 - k. Implementar um gerenciamento dinâmico e otimizado dos múltiplos canais de comunicação, assegurando desempenho e disponibilidade no acesso;
 - l. Disponibilizar, com redundância, toda a comunicação de dados entre o Datacenter e Internet disponibilizando banda dedicada e garantida de 100 (Cem) Mbps à CONTRATANTE;
 - m. Possuir conexões redundantes, responsáveis pelo tráfego interno do Datacenter, facilitando o monitoramento e administração em diferentes pontos;
 - n. Ter capacidade de assumir uma imediata expansão no tráfego para acesso aos aplicativos da CONTRATANTE de até 25 % (vinte e cinco por cento);
 - o. Possuir sistema de cabeamento estruturado categoria 6, gerenciado, construído sob piso elevado e organizado por tipo;
 - p. Deverá ser disponibilizada uma rede física específica para backup, totalmente independente da rede de dados, evitando-se que o tráfego de backup afete a operação normal dos aplicativos;
 - q. O Datacenter deverá fornecer solução de Firewall em alta disponibilidade (cluster), em modo ativo/ativo, com funções de capacidade de firewall corporativo, sistema de prevenção de intrusão (IPS) e controle de aplicação;
 - r. A solução de firewall deve possuir capacidade de entender o tráfego das aplicações que passam por ele, e possibilitar adoção de contramedidas em tráfegos (exploits) que exploram vulnerabilidades, sobre pacotes de rede maliciosos, e proteção contra DoS (Ataque de Negação de Serviço – Denial of Service) e DDoS (Ataque Distribuído de Negação de Serviço - Distributed Denial of Service);



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- s. Possibilidade de configuração até 100 (CEM) regras exclusivas para a Contratante, através de solicitação por chamado técnico;

SEGURANÇA FÍSICA

- t. Possuir metodologia para classificação e controle de ativos e de acessos ao ambiente do Datacenter;
- u. Acondicionar equipamentos e mídias geradas no ambiente do Datacenter, livres de riscos físicos;
- v. Manter sempre disponíveis pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela vigilância dos ambientes interno e externo, segurança de acesso ao prédio e controle de entrada e saída de funcionários, clientes e equipamentos;
- w. Possuir rígido controle de acessos aos equipamentos do Datacenter, por pessoas credenciadas, inclusive da CONTRATANTE;
- x. Disponibilizar mecanismos efetivos de controle de entrada e saída de pessoas, que acessam e fazem uso do Datacenter, com leitores biométricos, cartões magnéticos, ou outro tipo de identificação compatível;
- y. Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida para o Datacenter, o divide em regiões com níveis de restrição diferenciados;
- z. Utilizar sistema interno de CFTV, que viabilizem o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter e cujas imagens possam recuperadas;
- aa. Disponibilizar relatórios de visitas ao Datacenter por representantes da CONTRATANTE;

ENERGIA ELÉTRICA

- bb. Possuir sistema de energia com circuitos redundantes;
- cc. Garantir total independência no suprimento de energia elétrica para a eventualidade de falta prolongada na rede da concessionária local;
- dd. Possuir sistema redundante de no-breaks - UPSs para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador;
- ee. Possuir solução de grupo motor-gerador (GMG), independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia e com testes semanais de funcionamento;
- ff. O grupo gerador deverá possuir reserva de combustível suficiente para mais de 36 horas de operação contínua;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- gg. Garantir alimentação elétrica em circuitos independentes para as salas de computadores do Datacenter e áreas administrativas;
- hh. Possuir os componentes necessários para garantir autonomia plena de energia elétrica para o Datacenter em regime de tempo integral;
- ii. Deverá possuir réguas de alimentação redundantes por rack;

CLIMATIZAÇÃO

- jj. Possuir sistema de climatização monitorada e contingenciada, garantindo assim o condicionamento térmico do ambiente conforme as normas EIA TIA 942;
- kk. O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N + 1;
- ll. Fornecer os componentes necessários para garantir o controle da temperatura do ambiente ideal e constante.

PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIO

- mm. O sistema de detecção e combate a incêndios deve abranger as áreas físicas de ativos de rede e computadores, incluindo espaço abaixo do piso elevado;
- nn. Deve possuir dispositivos de detecção por detectores de fumaça, instalados de forma cruzada, no teto e abaixo do piso elevado;
- oo. Possuir também dispositivos tradicionais de combate a incêndio como: extintores manuais e hidrantes;
- pp. Possuir mecanismos automáticos de extinção de fogo por agentes gasosos não poluentes do tipo FM-200, com ação baseada na quebra de moléculas de oxigênio, que não danifiquem os equipamentos eletroeletrônicos e sejam inertes e não tóxicos aos seres humanos;
- qq. Possuir os componentes de segurança necessários para garantir a preservação dos dados em casos de incêndio e execução de plano de recuperação de catástrofes;
- rr. Possuir sistema de alarme monitorado em tempo integral.

REQUISITOS DE SERVIDORES VIRTUAIS

- ss. A CONTRATADA deverá fornecer estrutura de servido virtual, com conectividade de rede independente entre eles, para instalar os aplicativos e bases de dados da CONTRATANTE.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- tt. Todos os servidores deverão ter seus relógios sincronizados por uma solução de hardware e software que reflita a hora oficial do Brasil;
- uu. Os servidores deverão ser escaláveis e de alta disponibilidade para execução dos aplicativos e bancos de dados;
- vv. O servidor que compõe a infraestrutura de virtualização deverão ter administração remota, redundância em seus itens principais como: placas de comunicação com a rede e com o sistema de armazenamento, fontes e ventiladores;
- ww. Os servidores propostos deverão consolidar os ambientes operacionais existentes na CONTRATANTE e suportar as versões mais recentes disponíveis no mercado, manter a compatibilidade binária dos aplicativos e ser homologados pelos fabricantes e desenvolvedores dos respectivos sistemas operacionais;
- xx. A Contratada deverá disponibilizar ambiente de alta disponibilidade composto de no mínimo 01 (um) servidor, contendo a seguinte especificação mínima:
 - i. 8 (oito) vCPUs;
 - ii. 16GB de memória;
 - iii. 4GB de memória SWAP;
 - iv. (hum) vDisco 64GB para Sistema Operacional;
 - v. vDisco 100GB para Dados;
 - vi. Sistema Operacional;
 - vii. Software de Antivírus;
 - viii. Tráfego de rede ilimitada.

REQUISITOS DE LICENÇA DE SOFTWARE

- yy. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em quantidade compatível ao item “REQUISITOS DE SERVIDORES VIRTUAIS” deste termo, as licenças de Sistema Operacional e Banco de Dados.

REQUISITOS TIC

- zz. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços especializados de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação composto de atividades de operação, suporte e administração dos serviços de Datacenter em horário comercial e tem por objetivo garantir a alta disponibilidade dos aplicativos para a CONTRATANTE;
- aaa. Instalar e configurar o ambiente de hardware e software com garantia de interação



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- e interoperabilidade, para instalação dos aplicativos da CONTRATANTE;
- bbb. Executar rotinas de operação pré-estabelecidas, tais como:
- i. Recebimento de alarmes gerados pelos sistemas e tomada de ação conforme nível de prioridade: acionamento de manutenção, suporte, procedimentos de recuperação e notificação da CONTRATANTE;
 - ii. Atualizar e testar versões dos softwares em ambiente próprio para homologação;
 - iii. Aplicar as correções recomendadas pelos fabricantes dos softwares, em, no máximo, 30 dias após a sua disponibilização no mercado e de acordo com a CONTRATANTE;
 - iv. Aplicar as correções nos aplicativos de acordo com os procedimentos relacionados e autorizados pelo Gestor do Contrato na CONTRATANTE;
 - v. Executar serviços especiais propostos pela CONTRATANTE através de comunicação específica. Estes serviços são compostos por atividades que deverão ser executados em ambiente de testes do Datacenter, de forma a não prejudicar a disponibilidade dos serviços de produção.
- ccc. Prover backup das bases de dados de log de servidores, softwares de monitoramento, segurança e banco de dados;
- ddd. Monitorar, em tempo real, os serviços de TI, relativos aos serviços da CONTRATANTE, com equipe e softwares específicos em ambiente de gerenciamento centralizado - NOC;
- eee. Monitorar o desempenho e a qualidade de serviços prestados a partir de ferramentas de monitoramento e descrição da aplicação, limitadas às características das aplicações;
- fff. Gerenciar o ambiente de consolidação e virtualização de servidores e sistemas de armazenamento, considerando, principalmente: consumo de energia, balanceamento de carga, criação de VLANs, os elementos compartilhados e os itens de segurança;
- ggg. Fazer análise preditiva do impacto que as falhas e mudanças podem causar a prestação de serviços, garantindo a estabilidade do ambiente e a continuidade da execução dos aplicativos da CONTRATANTE;

REQUISITOS DE BACKUP

- hhh. A CONTRATADA deverá prover backup em Storage local, separado do ambiente de Produção, das áreas especificadas pela CONTRATANTE;
- iii. A CONTRATADA deverá prover replicação do backup para Storage Local instalado em



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- segundo DATACENTER, a fim de preservar ainda mais a segurança e a disponibilidade dos dados;
- jjj. A CONTRATANTE deverá determinar os diretórios de cada servidor que serão abrangidos pelo Backup, bem como a política de retenção e janela de data/hora para execução da rotina;
- kkk. A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 TB de área total em mídia para backup, para fins de Data Banking. Deverá ainda, o Datacenter disponibilizado para esta finalidade estar distante em raio mínimo de 6km do Datacenter Principal;
- lll. A administração das rotinas de backup, bem como sua consistência, testes e execução é de total responsabilidade da CONTRATANTE.

REQUISITOS DA INSTALAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DO AMBIENTE (SETUP)

- mmm. A CONTRATADA será responsável por realizar as instalações, configurações iniciais e disponibilização do servidor e demais componentes da solução de infraestrutura, e oferecer todo suporte técnico necessário durante a instalação das aplicações;
- nnn. A fase de INSTALAÇÃO deverá contemplar o suporte para ajustes na infraestrutura com o objetivo de adaptar as aplicações no novo ambiente da CONTRATADA;
- ooo. A CONTRATADA deverá interagir com o CONTRATANTE de forma a levantar todas as informações necessárias para minimizar os impactos na fase de PRODUÇÃO;
- ppp. A CONTRATADA deverá disponibilizar um gestor técnico/operacional, o qual será ponto focal na comunicação especialmente nesta fase;
- qqq. A CONTRATADA deverá possuir equipe técnica com conhecimento e capacitada para gestão e configuração de servidores em ambiente de alta disponibilidade e virtualização, gestão e configuração de banco de dados, e gestão de configuração de Sistemas Operacionais tais como Linux e Windows Server;
- rrr. Durante todo o processo, a CONTRATADA deverá realizar todos os ajustes na infraestrutura de forma a mitigar eventuais problemas que possam afetar o desempenho das aplicações;

22. GARANTIA

- a. A empresa Contratada deverá prover a garantia do serviço prestado durante o período



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

do contrato; por doze meses.

- b. A garantia dos serviços não inclui: A resolução de problemas que NÃO advindos diretamente dos serviços de instalação e configuração da infraestrutura contratada.
- c. A correção de quaisquer serviços contemplado nesse termo será sem ônus para a CONTRATANTE, dentro dessa garantia;
- d. Essa garantia será única para todos os serviços contratados que compõem a solução descrita neste termo;
- e. A CONTRATADA deve garantir serviço de atendimento técnico especializado em horário comercial.
- f. Adequar o sistema, mantendo-o atualizado conforme leis, decretos e portarias, sem ônus para a CONTRATANTE em prazo acordado por ambas as partes;
- g. Efetuar correções no sistema sem qualquer tipo de ônus, mesmo quando for necessária visita in loco;

23. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a. Atestados de Qualificação Técnica passados por pessoas jurídicas, de direito público ou privado, que comprovem que o respectivo licitante executou ou executa, a contento, fornecimento de natureza e vulto semelhantes ao desta licitação;
- b. Apresentar a política de tratamento de dados, bem como indicar o DPO e Encarregado de dados da empresa.
- c. A Prova de Conceito (POC) onde serão avaliados os sistemas/módulos pela equipe de tecnologia da informação avaliando os requisitos de funcionalidade.

24. DEMAIS INFORMAÇÕES

- a. Todos os serviços prestados antes, durante e após a efetivação deverão ser mantidos em sigilo absoluto e em conformidade com as normas da LGPD.
- b. Toda a equipe deverá se apresentar devidamente uniformizada ou identificada dentro do recinto da Câmara.
- c. O horário e a data de trabalho serão definidos pela Câmara, de modo que não prejudique o andamento dos trabalhos legislativos podendo, para esse fim, de comum acordo, programar dias e horários em que não haja expediente na casa;
- d. Deverá efetuar a Ativação, os testes, treinamentos para as pessoas que utilizarão o sistema, cadastros iniciais e acompanhamento inicial todos inclusos na instalação.

25. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- a. A contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, durante o período de vigência do contrato, da qual deverá constar o nome completo, CPF, documento de identidade e dados relacionados à qualificação profissional;
- b. O preposto deverá se apresentar em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à implantação do serviço;
- c. A contratada orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da contratante, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas e de segurança e medicina do trabalho;
- d. As comunicações entre a contratada e a contratante deverão ser realizadas formalmente, por escrito, podendo utilizar o correio eletrônico (e-mail) para registros de aspectos rotineiros da execução do contrato;
- e. A contratada deverá indicar os contatos de correio eletrônico e telefone do suporte e preposto;
- f. Sempre que couber e para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades aceitáveis, promovendo sua substituição quando necessário;
- g. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação de pessoal necessário ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- h. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de equipamentos e materiais empregados;
- i. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- j. Utilizar pessoal habilitado e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- k. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos da Súmula Vinculante número 13 do STF;
- l. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- m. 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;
 - n. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos serviços, bem como aos documentos relativos à sua execução;
 - o. paralisar, por determinação da 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;
 - i. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, equipamentos e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
 - p. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este termo de referência, no prazo determinado;
 - q. 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;
 - r. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
 - s. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
 - t. Manter toda confidencialidade sobre as informações proprietárias da contratante;
 - u. 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 licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da lei nº 8.666, de 1993;
 - v. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da contratante;
 - w. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e suprimentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
 - x. Realizar no mínimo uma visita técnica/comercial mensal para controle de qualidade.

26. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;

- b. A qualquer momento a contratante poderá solicitar à contratada, informações e relatórios parciais sobre a execução dos serviços;
- c. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- d. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- e. Notificar a contratada, por escrito, acerca da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- f. Pagar à contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste termo de referência;
- g. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura da contratada, no que couber.
- h. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- i. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços;
- j. Identificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela contratada;
- k. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- l. os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- m. a contratante se compromete em colocar a disposição da contratada todas as informações necessárias a realização dos serviços e ceder tempo de seus funcionários na medida da



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

necessidade do desenvolvimento do trabalho.

27. PENALIDADES

- a. O não cumprimento das obrigações dispostas neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA, inicialmente, a aplicação da pena de advertência escrita. Na hipótese de reincidência de qualquer tipo de transgressão serão aplicadas as penalidades pecuniárias nos termos da lei 8666/93;
- b. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- c. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- d. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- e. Comportar-se de modo inidôneo; ou
- f. Cometer fraude fiscal.
- g. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:
 - h. Na primeira ocorrência, advertência escrita;
 - i. Na segunda e terceira ocorrência de mesma natureza, valor mínimo previsto;
 - j. Na quarta e na quinta ocorrência de mesma natureza, 5 (cinco) vezes o valor mínimo previsto;
 - k. A partir da sexta ocorrência de mesma natureza, para cada ocorrência, o valor máximoprevisto;
 - l. Além de outros previstos, em especial, constituem motivos para a rescisão do contrato, por ato unilateral.

28. FISCALIZAÇÃO E MEDIÇÃO DE RESULTADOS

- a. Para execução do objeto, será utilizado o Instrumento de Medição de Resultado, ou outro instrumento substituto, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:
 - i. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou;
 - ii. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- b. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado ou outro instrumento substituto não impede



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;
- c. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
 - d. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
 - e. Em hipótese alguma, será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
 - f. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
 - g. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;
 - h. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
 - i. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;
 - j. As disposições previstas nesta cláusula não excluem as demais legislações e/ou normativos em vigor, aplicável no que for pertinente à contratação;
 - k. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

29. MEDIÇÕES E FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

- a. As medições serão mensais, após mediante aprovação do responsável pela gestão do contrato.
- b. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

- c. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;
- d. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal;
- e. Constatando-se, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;
- f. 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:
 - i. A data da emissão;
 - ii. Os dados do contrato e do órgão contratante;
 - iii. O período de prestação dos serviços;
 - iv. O valor a pagar; e
 - v. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- g. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- h. Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
 - i. Não produziu os resultados acordados;
 - ii. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - iii. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- i. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- j. antes de cada pagamento à contratada, será realizada verificação das condições de habilitação exigidas no edital;
- k. é vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

30. PRAZO CONTRATUAL

- a. O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data especificada



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

na “Ordem de Início dos Serviços”, podendo ser prorrogado o prazo de acordo com a lei 8.666/93.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

LOTE 01

À

CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZEIRO-SP

A/C. SETOR DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

LOTE 01 - EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO E ATENDIMENTO VIRTUAL INTEGRADO A PLATAFORMA MUNDIALMENTE CONHECIDA COMO WHATSAPP, PARA OS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS.

Fornecedor	Processo Administrativo
CNPJ/MF	Nº xxx/2023
Endereço:	Data:
Cidade:	e-mail:
Estado:	Telefone:

57

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.	Unidade	Valor Unit.	Valor Total
01	Serviço de Implantação, customização e treinamento da Solução completa de atendimento de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat.	01	Serviço		
02	Licença mensal de Inteligência Artificial com console administrativo – WhatsApp e atendimento online via chat com fornecimento de números de WhatsApp exclusivos. (licenças para gabinetes e licenças para a administração)	13	Mês		
04	Número de WhatsApp Bussiness	13	Anual		
04	Interações: conversas ativas e receptivas mensais	10.000	Conversas/Mês		
05	Serviços de integração e desenvolvimento (sob demanda)	50	Horas por demanda		
06	Serviços de conversas ativas e receptivas (sob demanda)	120.000	Conversas/Demanda		

- Valor Global para o Lote 01: R\$ __, __ (valor por extenso)

- Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias.

- Os preços acima mencionados estão inclusos todos os custos necessários a aquisição de produtos ou serviços pretendidos, inclusive, os tributos, transporte necessários ao cumprimento do objeto de futura licitação.

Local e data

Assinatura



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

LOTE 02

À

CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZEIRO-SP

A/C. SETOR DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

LOTE 02 - FORNECIMENTO DE SISTEMA DE GESTÃO DE ACESSO E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO, COM MÓDULOS ESPECÍFICOS PARA CONTROLE DE ACESSO E GESTÃO DOS GABINETES.

Fornecedor	Processo Administrativo
CNPJ/MF	Nº xxx/2023
Endereço:	Data:
Cidade:	e-mail:
Estado:	Telefone:

59

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.	Unidade	Valor Unit.	Valor Total
01	Serviço de Implantação, customização e treinamento do sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes	01	Serviço		
02	Licença mensal do sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes	12	Mês		

- Valor Global para o Lote 02: R\$ __, __ (valor por extenso)
- Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias.
- Os preços acima mencionados estão inclusos todos os custos necessários a aquisição de produtos ou serviços pretendidos, inclusive, os tributos, transporte necessários ao cumprimento do objeto de futura licitação.

Local e data

Assinatura

--	--



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO IV

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

(Nome da Empresa) , CNPJ nº ,
estabelecida à.....(endereço completo)....., declara sob as
penas da Lei que NÃO possui em seu quadro de pessoal, empregado menor de 18
(dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em
qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos
termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988 (Lei nº 9.854/99).

Local e Data.

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA E ASSINATURA

OBS: Papel timbrado da empresa, ou identificado com a Razão Social e carimbo do CNPJ (MF), endereço, email, número de telefone e/ou fax, CEP, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO V

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO DE LICITAR OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO

(Nome da Empresa) , CNPJ nº ,
estabelecida à.....(endereço completo)....., declara sob as
penas da Lei que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação
no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrência
posteriores.

Local e Data.

61

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA E ASSINATURA

OBS: Papel timbrado da empresa, ou identificado com a Razão Social e carimbo do CNPJ (MF), endereço, email, número de telefone e/ou fax, CEP, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO VI

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

PROCURAÇÃO

Pelo presente instrumento particular de procuração _____ (nome da empresa), nomeia seu bastante procurador o Srº _____ (nome do outorgado, profissão, nº da carteira de identidade), com poderes para representá-lo perante a Câmara Municipal de Cruzeiro, no Processo Licitatório supra citado, podendo reformular a proposta original, para efeito do constante do art. 45, da Lei Complementar nº 123/2006 ou desistir verbalmente desta prerrogativa, renunciar expressamente ao direito de interpor recurso, assinar a ata da sessão, prestar esclarecimentos solicitados pelo Presidente da Comissão e praticar, enfim, todos os demais atos necessários à perfeita realização do certame e ao regular cumprimento do presente mandato.

62

Local e Data.

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA E ASSINATURA

OBS: Papel timbrado da empresa, ou identificado com a Razão Social e carimbo do CNPJ (MF), endereço, email, número de telefone e/ou fax, CEP, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO VII

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE A PROPONENTE CUMPRE OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

À (indicação do órgão licitante)

Sr. Pregoeiro,

Pela presente, declaro(amos) que, nos termos do art. 4º, VII, da Lei nº 10.520/2002, c/c o art. 12, V, da Resolução CEGP-10 / 2002, a empresa (indicação da razão social) cumpre plenamente os requisitos de habilitação para o PREGÃO Nº 11/2023, cujo objeto é contratação de empresa para implantação de sistema de fiscalização e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp da Câmara Municipal de Cruzeiro.

Cruzeiro, ____ de _____ de 2023.

Assinatura do representante legal

OBS: Papel timbrado da empresa, ou identificado com a Razão Social e carimbo do CNPJ (MF), endereço, email, número de telefone e/ou fax, CEP, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa.

63



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO VIII

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2023

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

DECLARO, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, _____ que _____ a _____ empresa _____ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº _____ é microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório em epígrafe, realizado pela Câmara Municipal de Cruzeiro.

64

Local e Data.

Assinatura do representante Legal da Empresa Nome do Representante:

OBS: Papel timbrado da empresa, ou identificado com a Razão Social e carimbo do CNPJ (MF), endereço, email, número de telefone e/ou fax, CEP, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

ANEXO VIII

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº ____/2023

PREÂMBULO

PROCESSO LICITATÓRIO N.º 11/2023

PREGÃO PRESENCIAL N.º 11/2023

CONTRATANTE: CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZEIRO

CONTRATADA:

OBJETO: Contratação de Empresa para implantação de Sistema de fiscalização e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp, para os usuários internos e externos e, lote 02 (dois) - Sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes

Aos ____ dias do mês de _____ de 2023, de um lado a CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZEIRO, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 48.410.344/0001-03, estabelecida à Avenida Major Novaes, n.º 499, Centro, Cruzeiro/SP, representada neste ato por seu Presidente Vereador _____, brasileiro, portador da cédula de identidade RG nº _____, regularmente inscrito no CPF/MF sob o nº _____, domiciliado no endereço supra mencionado, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE e, de outro, a empresa _____, estabelecida à _____, n.º _____, _____, _____, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº _____, Inscrição Estadual n.º _____, neste ato representada pelo Sr. _____, RG nº _____, CPF/MF nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, nos termos do PROCESSO LICITATÓRIO, relativo ao PREGÃO PRESENCIAL n.º 11/2023 e Normas Gerais da Lei Federal nº 10.520/02, Lei Federal 8.666/93, Lei Complementar nº 123/2006 e alterações posteriores, têm entre si, justo e acertado o presente instrumento de CONTRATO, que será regido pelas CLÁUSULAS e CONDIÇÕES seguintes:

CLÁUSULA 1.a – DO OBJETO

1.1. Contratação de Empresa para implantação de Sistema de fiscalização e atendimento virtual integrado a plataforma mundialmente conhecida como WhatsApp,



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

para os usuários internos e externos e, lote 02 (dois) - Sistema de gestão de acesso e relacionamento com o cidadão, com módulos específicos para controle de acesso e gestão dos gabinetes

1.2. Consideram-se partes integrantes do presente instrumento, como se nele estivessem transcritos, a Ata e o Edital do Pregão Presencial nº 11/2023 e seus Anexos, bem como a Proposta da Contratada.

CLAUSULA 2.^a - DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo do presente contrato será de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, de acordo com o disposto no artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA 3.^a - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Todos os serviços prestados antes, durante e após a efetivação deverão ser mantidos em sigilo absoluto e em conformidade com as normas da LGPD.

Toda a equipe deverá se apresentar devidamente uniformizada ou identificada dentro do recinto da Câmara.

O horário e a data de trabalho serão definidos pela Câmara, de modo que não prejudique o andamento dos trabalhos legislativos podendo, para esse fim, de comum acordo, programar dias e horários em que não haja expediente na casa; Deverá efetuar a Ativação, os testes, treinamentos para as pessoas que utilizarão o sistema, cadastros iniciais e acompanhamento inicial todos inclusos na instalação.

CLÁUSULA 4.^a - DA ENTREGA, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

4.1. Os prazos de implantação do sistema e da prestação do serviço e fornecimento a contar após da assinatura do contrato. Obedecendo os Termos de Referencia.

CLÁUSULA 5. a - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

5.1. O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviços de Fornecimento de cartões Eletrônicos Alimentação, correspondente à carga ou recarga dos cartões e dar-se-á mediante cheque nominal ou depósito bancário em favor da CONTRATADA.

CLÁUSULA 6.a - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

6.1. O recurso orçamentário para a execução do objeto deste CONTRATO será atendido pela Dotação Orçamentária:

0101 – Câmara Municipal

010102 – Secretaria e Assessoria

2002 – Manutenção da Secretaria e Assessoria

3.3.90.40.00 – Outros Serviços de Tecnologia e Comunicação - PJ

3.3.90.40.99 – Outros Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

CLÁUSULA 7.a - DAS OBRIGAÇÕES

1 – Caberá à CONTRATADA:

A contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, durante o período de vigência do contrato, da qual deverá constar o nome completo, CPF, documento de identidade e dados relacionados à qualificação profissional;

O preposto deverá se apresentar em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à implantação do serviço;

A contratada orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da contratante, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas e de segurança e medicina do trabalho;

As comunicações entre a contratada e a contratante deverão ser realizadas formalmente, por escrito, podendo utilizar o correio eletrônico (e-mail) para registros de aspectos rotineiros da execução do contrato;

A contratada deverá indicar os contatos de correio eletrônico e telefone do suporte e preposto;

Sempre que couber e para a perfeita execução dos serviços, a Contratada

67



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades aceitáveis, promovendo sua substituição quando necessário;

Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação de pessoal necessário ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de equipamentos e materiais empregados;

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

Utilizar pessoal habilitado e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos da Súmula Vinculante número 13 do STF;

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 à Contratante;

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;

Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos serviços, bem como aos documentos relativos à sua execução;

68



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

paralisar, por determinação da 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;

Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, equipamentos

e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este termo de referência, no prazo determinado;

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;

Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

Manter toda confidencialidade sobre as informações proprietárias da contratante;

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 licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da lei nº 8.666, de 1993;

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

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e suprimentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa

69



técnica, normas e legislação;

Realizar no mínimo uma visita técnica/comercial mensal para controle de qualidade.

2 – Caberá à CONTRATANTE:

A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;

A qualquer momento a contratante poderá solicitar à contratada, informações e relatórios parciais sobre a execução dos serviços;

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

Notificar a contratada, por escrito, acerca da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

Pagar à contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste termo de referência;

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura da contratada, no que couber.

Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços;

Identificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela contratada;



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

a contratante se compromete em colocar a disposição da contratada todas as informações necessárias a realização dos serviços e ceder tempo de seus funcionários na medida da necessidade do desenvolvimento do trabalho.

CLÁUSULA 8.^a - DA GARANTIA

A empresa Contratada deverá prover a garantia do serviço prestado durante o período do contrato;

A garantia dos serviços não inclui: A resolução de problemas que NÃO advindos diretamente dos serviços de instalação e configuração da infraestrutura contratada.

A correção de quaisquer serviços contemplado nesse termo será sem ônus para a CONTRATANTE, dentro dessa garantia;

Essa garantia será única para todos os serviços contratados que compõem a solução descrita neste termo;

A CONTRATADA deve garantir serviço de atendimento técnico especializado em horário comercial.

Adequar o sistema, mantendo-o atualizado conforme leis, decretos e portarias, sem ônus para a CONTRATANTE em prazo acordado por ambas as partes;

Efetuar correções no sistema sem qualquer tipo de ônus, mesmo quando for necessária visita in loco;

CLÁUSULA 10.a - DAS PENALIDADES

O não cumprimento das obrigações dispostas neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA, inicialmente, a aplicação da pena de advertência escrita. Na hipótese de reincidência de qualquer tipo de transgressão serão



aplicadas as penalidades pecuniárias nos termos da lei 8666/93;

Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

Ensejar o retardamento da execução do objeto;

Falhar ou fraudar na execução do contrato;

Comportar-se de modo inidôneo; ou

Cometer fraude fiscal.

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:

Na primeira ocorrência, advertência escrita;

Na segunda e terceira ocorrência de mesma natureza, valor mínimo previsto;

Na quarta e na quinta ocorrência de mesma natureza, 5 (cinco) vezes o valor mínimo previsto;

A partir da sexta ocorrência de mesma natureza, para cada ocorrência, o valor máximo previsto;

Além de outros previstos, em especial, constituem motivos para a rescisão do contrato, por ato unilateral.

72

CLÁUSULA 11 - DA RESCISÃO CONTRATUAL

11.1. O não cumprimento das obrigações assumidas no presente contrato ou a ocorrência das hipóteses previstas nos artigos 77 e 78, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações, autoriza, desde já, a CONTRATANTE a rescindir este contrato, independentemente de interpelação judicial, sendo aplicável, ainda, o disposto nos artigos 79 e 80 do mesmo diploma legal, no caso de inadimplência.

11.2. Em ocorrendo à rescisão na forma prevista no subitem acima, a CONTRATANTE poderá, a fim de se ressarcir de eventuais prejuízos que lhe tenham sido causados pela CONTRATADA, reter créditos e/ou promover a cobrança judicial ou extrajudicial por perdas e danos.

11.3. A Câmara Municipal de Cruzeiro poderá a seu critério e tendo em vista o interesse público, rescindir unilateralmente o contrato a ser celebrado com a CONTRATADA.



Câmara Municipal de Cruzeiro

Estado de São Paulo

CLÁUSULA 12 - DO FORO

12.1. Fica eleito o foro da cidade de Cruzeiro, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para a solução de eventuais conflitos de interesses oriundos do presente contrato.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam este contrato em três vias de igual teor e forma, obrigando-se por si e por seus sucessores, o que o fazem na presença das duas testemunhas abaixo assinadas, para que surtam todos os efeitos de direito.

Cruzeiro/SP, ____ de _____ de 2023.

CONTRATANTE

CONTRATADA

1.a TESTEMUNHA

2.a TESTEMUNHA