

Processo:	2224/2024	Pregão Eletrônico:	23/2024
Objeto:	Contratação de Sistema de Atendimento Digital Multicanal com atendimento humano e automatizado com inteligência artificial e Implantação de Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedores de mensagens oficial, conforme as especificações técnicas do Anexo I.		
Abertura:	22/11/2024	Horário:	09h30min
Site:	www.gov.br/compras www.pncp.gov.br	UASG:	926089
Critério:	Menor Preço Global	Modo de Disputa:	Aberto
Valor Estimado:	R\$ 1.081.273,00	Exclusividade ME/EPP:	Não

TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço de WhatsApp e Inteligência Artificial, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	ESTIMATIVA MENSAL	ESTIMATIVA TOTAL
01	Licença de integração com a API do WhatsApp e rede sociais	60 meses	R\$ 966,33	R\$ 57.980,00
02	Licença de atendimento para um número ilimitado de agentes humanos	60 meses	R\$ 3.433,00	R\$ 205.980,00
03	Licenças de atendimento para assistente virtual treinado por inteligência artificial generativa com dados da contratante	60 meses	R\$ 4.499,67	R\$ 269.980,00
04	Conversas receptivas	60 meses	R\$ 4.733,33	R\$ 284.000,00
05	Conversas Ativas	60 meses	R\$ 1.716,67	R\$ 103.000,00
06	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Serviço Único	-	R\$ 10.333,00
07	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	600 horas*	-	R\$ 150.000,00
Valor Total Estimado = R\$ 1.081.273,00 (um milhão, oitenta e um mil e duzentos e setenta e três reais)				

1.2. Em pesquisa de mercado acostada aos autos, foi obtido como valor total estimado para a presente contratação a quantia de **R\$ 1.081.273,00 (um milhão, oitenta e um mil e duzentos e setenta e três reais)**, sendo este, o teto máximo admitido.

1.3. Os serviços/objetos desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O prazo de **vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses**, contados da assinatura do **CONTRATO**, prorrogável na forma da lei.

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

1.6. Havendo divergências entre o código CATMAT/SER, a descrição do material do sistema COMPRAS GOVERNAMENTAIS, com a apresentada neste Edital, prevalecerá a última, salvo disposição expressa do Pregoeiro ou da Comissão Especial de Licitação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2024, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 03676803000159-0-000001/2024
- II) Data de publicação no PNCP: 04/07/2023
- III) Id do item no PCA: 857
- IV) Classe/Grupo: 168 - SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
- V) Identificador da Futura Contratação: 926089-192/2024

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

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Deverão ser atendidos os critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto.

Subcontratação

4.2. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação.

Garantia da contratação

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

5. DESCRIÇÃO DO OBJETO

5.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, na modalidade SAAS (Software As A Service – Programa como serviço), pelo período de 60 (sessenta) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedores de mensagens oficial.

- **Os serviços contratados deverão contemplar as seguintes funcionalidades:**

5.2. Disponibilização do Serviço em Nuvem:

5.2.1. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

5.2.2. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

5.2.3. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

5.2.4. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

5.3. Disponibilidade:

5.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

5.3.2. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

5.3.3. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

5.3.4. As interrupções previamente programadas pela PROVEDORA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

5.3.5. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “dashboard online” fornecido pela PROVEDORA.

5.3.6. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

5.3.7. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

5.3.8. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.

5.3.9. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

5.3.10. A solução deverá estar instalada em Nuvem Pública no modelo SaaS (Software as a Service – Programa como Serviço), respeitando todas as leis em vigor nas questões de Posse e Segurança de dados do setor público. Deve ser hospedada em Datacenter com certificação ISO/IEC 27001, comprovado através de apresentação de certificado. O datacenter também deverá estar listado no CSA – Cloud Security Alliance como Trusted Cloud Provider.

5.3.11. A tecnologia de hospedagem deverá contar com a possibilidade de aumento de recursos computacionais e de largura de banda de acordo com o crescimento das demandas de requisições, coibindo e ou prevenindo a paralização dos serviços por aumento repentino de utilizadores visando garantir o RESPONSE TIME da aplicação, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA esse ajuste, não cabendo por ocasião dessa necessidade qualquer cobrança adicional à CONTRATANTE;

5.3.12. A solução deverá contar com dashboard somente leitura com os indicadores de performance em tempo real como: usuários conectados ao sistema, estatísticas e armazenamento em banco de dados;

5.3.13. A CONTRATADA é responsável pelos backups e manutenção dos mesmos com periodicidade adequada para guarda de dados;

5.3.14. Em caso de vencimento ou rompimento unilateral do contrato, a CONTRATADA deve manter pelo prazo legal acesso somente consulta da CONTRATANTE a seus dados e relatórios das informações sem a necessidade de criação de infraestrutura própria para essa finalidade, pelo período mínimo de 30 (trinta) dias;

5.3.15. A CONTRATADA deverá fornecer em caso de necessidade de acesso VPN (Virtual Private Network) todo o suporte e demais equipamentos que se façam necessários para a conclusão e sucesso do fechamento do túnel VPN;

5.3.16. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de cada acesso dos usuários ao sistema, deverá informar dados do dispositivo usado, data e o horário;

5.3.17. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de todas as ações realizadas no sistema, esse relatório deverá ser disponibilizado de forma organizada que permita fácil localização das informações, com dados mínimos de qual usuário executou a ação, data e hora e qual ação realizou;

5.3.18. Todas as operações realizadas no sistema devem utilizar como base o relógio do servidor, não podendo utilizar o horário do computador e nem do dispositivo mobile (móveis). Considera-se padrão o horário de Brasília

5.4. **Desempenho**

5.4.1. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

5.5. **Atualização da Solução**

5.5.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

5.6. **Especificação Técnica e Requisitos Mínimos Obrigatórios:**

5.6.1. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Facebook, Instagram Direct, Telegram, Microsoft Teams, WebChat, Google Chat, E-Mail e SMS);

5.6.2. O sistema deve permitir gerenciar 9 ou mais canais de atendimento diferentes;

5.6.3. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;

5.6.4. O sistema deve oferecer suporte a multi-idioma;

5.6.5. O sistema deverá permitir integração com ferramenta de Inteligência Artificial Generativa, com o objetivo de aprimorar a tratativa durante o atendimento.

5.6.6. O sistema deve permitir a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal;

5.6.7. O sistema deve possibilitar integração via API para realização de transcrição de áudio STT (speech to text);

5.6.8. O sistema deve possibilitar integração com o Google Analytics;

5.6.9. O sistema deve possibilitar integração com o Google Tag Manager;

5.6.10. O sistema deve permitir a criação de um Chatbot Inteligente utilizando Inteligência Artificial Generativa. Esse Chatbot deverá atender a todos os contatos, encaminhando o atendimento a um atendente humano apenas quando não conseguir responder às dúvidas ou mediante solicitação do contato.

5.6.11. Treinamento com Dados Específicos:

5.6.11.1. O sistema deve possibilitar o treinamento da inteligência artificial com dados específicos fornecidos pela contratante.

5.6.11.2. Tipos de dados a serem utilizados: arquivos PDF, vídeos do YouTube, websites e arquivos de áudio

5.6.11.3. Capacidade mínima de fontes de dados: 1.000.

5.6.11.4. Deverá possuir a capacidade de ajustes da “temperatura” do treinamento de forma controlar a aleatoriedade das respostas geradas pelo modelo.

5.6.11.5. Deve possuir uma área de testes para realizar perguntas e verificar se as respostas estão condizentes com o treinamento.

5.6.12. Modelo de Linguagem Personalizado:

5.6.12.1. O sistema deve permitir a criação de um modelo de linguagem (LLM) personalizado para a contratante.

5.6.12.2. Este modelo deve ser compatível com sistemas de inteligência artificial disponíveis no mercado, como OpenAI e Google Gemini.

5.6.12.3. Os custos relacionados à integração e ao consumo de tokens serão responsabilidade da empresa contratada.

5.6.13. Criação de Atendentes Virtuais Especializados:

5.6.13.1. O sistema deve permitir a criação de "atendentes virtuais especializados" treinados em áreas específicas definidas pela contratante (exemplo: financeiro, suporte aos usuários, etc.).

5.6.13.2. O treinamento dos atendentes virtuais deve ser realizado pela própria contratante através de um painel dedicado.

5.6.14. Funcionalidades do painel:

5.6.14.1. Upload de arquivos.

5.6.14.2. Inclusão de links de vídeos do YouTube.

5.6.14.3. Inclusão de links de websites da contratante.

5.6.15. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados;

5.6.16. O sistema deve possibilitar integração via API para tradução automática de idiomas;

5.6.17. Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br?”;

5.6.18. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

5.6.19. Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para posição específica do fluxo);

5.6.20. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

5.6.21. Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

5.6.22. Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

5.6.23. O sistema deverá dispor de reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema deverá ser capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos e armazenar essas informações em uma variável ou em um JSON, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente;

5.6.24. O sistema deverá realizar a integração do serviço de mensageria com o Microsoft Teams. Essa integração possibilitará a comunicação direta e fluida entre o sistema e a plataforma do Microsoft Teams, permitindo que as interações com os clientes possam ser 8 17/06/2024 conduzidas por meio desse canal de comunicação. Dessa forma, os atendentes poderão utilizar o Microsoft Teams para realizar atendimentos, receber notificações e interagir com o sistema de forma eficiente e integrada.

5.6.25. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente. Além disso, será permitido ao operador revisar a resposta antes de enviá-la ao cliente. Essa funcionalidade assegurará que o sistema forneça respostas precisas e relevantes, agilizando o atendimento e garantindo a consistência das informações fornecidas aos clientes. Ao permitir a revisão por parte do atendente, o sistema proporcionará um maior controle sobre as respostas, possibilitando uma interação mais personalizada e adequada às necessidades dos clientes.

5.6.26. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar automaticamente um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os atendentes e supervisores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado de forma automática agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.

5.6.27. Permitir a criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, conforme abaixo:

5.6.27.1. Permitir login único (SSO – Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;

5.6.27.2. Permitir o provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de

forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta;

- 5.6.27.3. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;
- 5.6.27.4. Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;
- 5.6.27.5. Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;
- 5.6.27.6. Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;
- 5.6.27.7. Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;
- 5.6.27.8. Permitir a visualização dos usuários e IP's bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;
- 5.6.27.9. Permitir o controle de acesso via IP's com possibilidade de liberação de endereços IP via "access list" e "block list";
- 5.6.27.10. Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;
- 5.6.27.11. Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para e-mail XXX@XXXXXX.XXX.XX, etc.;
- 5.6.27.12. Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;
- 5.6.27.13. Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;
- 5.6.27.14. Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;
- 5.6.27.15. Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;
- 5.6.27.16. Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/opt-out) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente, caso seja necessário;

5.6.28. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

- 5.6.28.1. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- 5.6.28.2. Opção para confirmar a resposta (sim/não);
- 5.6.28.3. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;
- 5.6.28.4. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
- 5.6.28.5. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
- 5.6.28.6. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
- 5.6.28.7. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;
- 5.6.28.8. Permitir selecionar se a informação fornecida é confidencial;

5.6.29. Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in), com as seguintes possibilidades:

- 5.6.29.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;
- 5.6.29.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;
- 5.6.29.3. Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens;
- 5.6.29.4. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote;

5.6.30. Permitir a criação de uma “base de conhecimento” para utilização dos atendentes com as seguintes possibilidades:

- 5.6.30.1. As respostas de uso frequente deverão ser criadas pelo supervisor da equipe;
- 5.6.30.2. A criação das respostas deve ocorrer em interface gráfica;
- 5.6.30.3. O supervisor deve ter a possibilidade de disponibilizar a resposta para apenas uma equipe ou para todas;
- 5.6.30.4. As respostas devem poder ser cadastradas em texto, ou mídia, na forma de um arquivo que pode ser enviado como resposta, preferencialmente no formato pdf.
- 5.6.30.5. Os atendentes devem ter a possibilidade de pesquisar pelas respostas previamente cadastradas;

- 5.6.30.6. Permitir execução scripts personalizados no fluxo de atendimento;
 - 5.6.30.7. Permitir uso de emojis;
 - 5.6.30.8. Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento;
 - 5.6.30.9. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;
 - 5.6.30.10. Permitir a exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas;
 - 5.6.30.11. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, atribuindo uma nota para o atendente;
 - 5.6.30.12. Permitir restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente;
 - 5.6.30.13. Permitir a criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados;
 - 5.6.30.14. Permitir o roteamento dos atendimentos baseados nos grupos de horários;
 - 5.6.30.15. Permitir a visualização unificada do histórico de atendimentos, ou seja, deverá mostrar na mesma tela todas as conversas anteriores independente do canal de origem;
- 5.6.31. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
- 5.6.31.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - 5.6.31.2. Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não
 - 5.6.31.3. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
 - 5.6.31.4. Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral (todo o histórico);
 - 5.6.31.5. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
 - 5.6.31.6. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - 5.6.31.7. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - 5.6.31.8. Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
 - 5.6.31.9. Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;

- 5.6.31.10. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
- 5.6.31.11. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 5.6.31.12. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;
- 5.6.31.13. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call);
- 5.6.31.14. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;
- 5.6.31.15. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);
- 5.6.32. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - 5.6.32.1. Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;
 - 5.6.32.2. Agentes e seus respectivos atendimentos;
 - 5.6.32.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
 - 5.6.32.4. Transferir atendimento;
 - 5.6.32.5. Finalizar o atendimento;
 - 5.6.32.6. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - 5.6.32.7. Visualizar duração do atendimento;
 - 5.6.32.8. Visualizar grupo de atendimento;
 - 5.6.32.9. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;
- 5.6.33. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 5.6.34. Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:
 - 5.6.34.1. Contratadas;
 - 5.6.34.2. Enviadas;
 - 5.6.34.3. Recebidas;
 - 5.6.34.4. Enviadas e Recebidas;
 - 5.6.34.5. Recebidas por agente;

- 5.6.34.6. Enviadas por agente;
- 5.6.34.7. Enviadas pelo administrador;
- 5.6.34.8. Enviadas pelo sistema;

5.6.35. Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:

- 5.6.35.1. Limite disponível;
- 5.6.35.2. Espaço em uso;
- 5.6.35.3. Espaço disponível;
- 5.6.35.4. Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documentos);

5.6.36. Permitir relatórios:

- 5.6.36.1. Permitir a criação de relatórios personalizados;
- 5.6.36.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
- 5.6.36.3. Total global por mensagens e atendimentos;
- 5.6.36.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- 5.6.36.5. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
- 5.6.36.6. Pausas por atendente;
- 5.6.36.7. Tabulações de finalização de atendimento;
- 5.6.36.8. Por protocolo;
- 5.6.36.9. Por atualizações no sistema;
- 5.6.36.10. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 5.6.36.11. Por conversas entre agentes;
- 5.6.36.12. Por nota de atendimento;
- 5.6.36.13. Permitir que os relatórios possam ser exportados em arquivos CSV ou XLSX;
- 5.6.36.14. Permitir integração com WhatsApp Business API;
- 5.6.36.15. Disponibilizar suporte 24x7 da solução;
- 5.6.36.16. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST;
- 5.6.36.17. Disponibilizar manual de integração;
- 5.6.36.18. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;

- 5.6.36.19. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 5.6.36.20. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 5.6.36.21. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 5.6.36.22. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- 5.6.37. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 5.6.37.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 5.6.37.2. Atendimento de todos os canais em única tela;
 - 5.6.37.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 5.6.37.4. Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 5.6.37.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - 5.6.37.6. Enviar emoji;
 - 5.6.37.7. Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - 5.6.37.8. Transferir atendimento para outro agente;
 - 5.6.37.9. Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
 - 5.6.37.10. Chat interno;
 - 5.6.37.11. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - 5.6.37.12. Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - 5.6.37.13. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
 - 5.6.37.14. Permitir configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa;
 - 5.6.37.15. Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - 5.6.37.16. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
 - 5.6.37.17. Permitir o logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade;
 - 5.6.37.18. Permitir busca de contatos a partir do nome do contato ou número de telefone;

5.6.37.19. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

5.6.37.20. Permitir chamadas de vídeo quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento.

5.6.37.21. Deve ser possível ao cliente entrar na chamada de vídeo sem precisar se autenticar no sistema, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo.

5.6.37.22. Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, pelo próprio sistema e sem custos para a contratante;

5.6.38. O sistema de possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos e possibilitar no mínimo as seguintes ações:

5.6.38.1. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes;

5.6.38.2. Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendimento;

5.6.38.3. Listar, criar, visualizar e atualizar contatos;

5.6.38.4. Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento;

5.6.38.5. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma;

5.6.38.6. Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma;

5.6.38.7. Enviar mensagens;

5.6.38.8. A API dever ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token;

5.6.39. O sistema deve possuir um APP (aplicativo) disponível nas plataformas IOS e Android de forma o atendente possa:

5.6.39.1. Visualizar a fila de espera dos atendimentos;

5.6.39.2. Realizar os atendimentos;

5.6.39.3. Iniciar novos atendimentos;

5.6.39.4. Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia;

5.6.39.5. Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas;

5.6.39.6. Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente;

5.6.39.7. Realizar conversas de suporte com outros atendentes da mesma equipe através do aplicativo;

5.6.39.8. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento;

- 5.6.39.9. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término;
- 5.6.39.10. Entrar no modo pausa;
- 5.6.39.11. Criar novos contatos;
- 5.6.39.12. Pesquisar por contatos existentes;

Mensagens:

5.7. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP “Business Solution Provider” e comprovar ser parceiro oficial do WhatsApp.

5.8. O fornecedor deverá considerar o consumo médio mensal estimado limitando-se à quantidade total de mensagens previstas para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.

5.9. O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

- 5.9.1.1. Mensagens de Sessão.
- 5.9.1.2. As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.
- 5.9.1.3. As mensagens deverão ser do tipo texto livre.
- 5.9.1.4. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.
- 5.9.1.5. Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão.
- 5.9.1.6. A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.
- 5.9.1.7. As mensagens de enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.
- 5.9.1.8. Mensagens de Modelo (template).
- 5.9.1.9. As mensagens ativas baseadas em modelo, ou “Template Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.
- 5.9.1.10. Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.
- 5.9.1.11. As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages).

- 5.9.1.12. As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).
 - 5.9.1.13. As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do WhatsApp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.
 - 5.9.1.14. As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.
 - 5.9.1.15. O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao WhatsApp.
 - 5.9.1.16. O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do WhatsApp deverá ocorrer de dentro do sistema proposto.
 - 5.9.1.17. Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.
 - 5.9.1.18. Os modelos de mensagem deverão possibilitar a inclusão de botões de ação, listas e demais opções de interatividade disponíveis pelo WhatsApp.
- 5.10. O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:
- 5.10.1.1. Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;
 - 5.10.1.2. Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);
 - 5.10.1.3. Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message);
 - 5.10.1.4. Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;
 - 5.10.1.5. Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas;
 - 5.10.1.6. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 4 casas após a vírgula;
 - 5.10.1.7. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;
- 5.11. Ficarà a cargo da **CONTRATANTE**:
- 5.11.1.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;
 - 5.11.1.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

5.11.1.3. Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp;

5.11.1.4. Informar o nome de exibição que será utilizado;

Serviços de Implantação e Treinamento:

5.12. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

- Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, facebook, etc.) conforme informações disponibilizadas pela **CONTRATANTE**;
- Criação das contas de administradores e supervisores;
- Criação dos grupos de atendimento;
- Criação dos atendentes;
- Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
- Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

5.13. 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:

- Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;
- Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;
- Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;
- 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;
- Treinamento de administrador;
- Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

- Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;
- O treinamento para administrador será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a 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;
- Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;
- Treinamento para a equipe de Supervisor.

5.14. O treinamento deverá habilitar no mínimo 16 (dezesesseis) técnicos para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- Overview dos conceitos e definições do projeto;
- Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;
- Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;
- Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;
- Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.
- Treinamento de Atendentes

5.15. O treinamento para os agentes será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 1 (hum) hr para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas, abordando os seguintes temas:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço;
- Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento;
- Após o treinamento presencial, para usuário final também poderá haver treinamentos via web (não presencial);

Serviços de Integração e Desenvolvimento:

5.16. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

5.17. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

5.18. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

5.19. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

5.20. O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.

5.21. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança e etc. serão disponibilizadas pela **CONTRATANTE**.

Assistência Técnica

5.22. Manutenção no sistema com atualizações, correções, configurações e ajustes.

5.23. Suporte técnico 24x7 via e-mail, site (com abertura de chamado), telefone em horário comercial da CONTRATADA, WhatsApp e outros.

5.24. Tempo máximo para início do atendimento em 1 (uma) hora, contados a partir da solicitação.

5.25. Prestação de apoio na parametrização e operação do sistema junto a TI e ao departamento de atendimento ao público.

6. PROVA DE CONCEITO

6.1. Definido um vencedor provisório da licitação, o mesmo deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através da Etapa de Demonstração do Serviço, visando dar segurança mínima a contratação, conforme preconizado na *Lei Federal nº14.133/21*;

6.2. O licitante provisoriamente declarado vencedor deve demonstrar a execução dos serviços, para fins de verificação do atendimento dos requisitos descritos neste Termo de Referência;

6.3. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, **no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação**, apresentar à **CONTRATANTE** a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor;

6.4. A Licitante convocada poderá dispor de **até 08 (oito) horas** para apresentação da solução. Cada item e subitem relativos ao Termo de Referência deverá ser comprovado/apresentado e deverá ser imediatamente avaliada pela comissão avaliadora como “conforme” ou “não conforme”. Um ou mais itens avaliados como “não conforme”

implicará na imediata desqualificação da licitante não sendo necessário que a mesma dê continuidade à apresentação dos itens restantes.

6.5. Caso não cumpra qualquer um dos Requisitos detalhados no termo de referência, a empresa será desclassificada e a licitante classificada na posição imediatamente posterior será convocada para a demonstração dos serviços, até a obtenção de uma proposta adequada ou ser considerada fracassada a licitação;

6.6. Os serviços apresentados na demonstração serão examinados e avaliados, em Ata, por servidores de Tecnologia da Informação e Comunicação designados para essa atividade;

6.7. Será considerada aprovada a solução que atender a todas as exigências contidas e efetuar a demonstração técnica, apresentando as condições mínimas de funcionalidade, performance, segurança e desempenho previstas neste Termo de Referência;

6.8. Ao final da Etapa de Demonstração do Serviço, a avaliação deverá ser encaminhada para o pregoeiro para as devidas providências.

6.9. A Etapa de Demonstração do Serviço consiste na validação dos requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência quanto aos aspectos fundamentais da solução ofertada, dentre os quais: requisitos técnicos solicitados; performance; padrão tecnológico e de segurança.

7. PROPOSTA COMERCIAL

7.1. Deverá conter descrição clara e detalhada dos serviços/produtos, obedecendo às especificações e quantitativos do Anexo I deste Edital, possíveis expansões, upgrades, especificações físicas e requisitos necessários à instalação e outros elementos que de forma inequívoca identifiquem e constatem as configurações cotadas, indicação de características, especificações técnicas e demais elementos necessários para a individualização do objeto licitado;

7.2. Será feita a verificação da compatibilidade dos recursos e das capacidades, facilidades operacionais informadas na proposta para cada ITEM ofertado com base nas informações dos catálogos, folhetos, manuais técnicos ou semelhantes produzidos pela PROVEDORA da SOLUÇÃO, documentos estes que deverão ser anexados à proposta.

8. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

8.1. O sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 15 (quinze) dias, após a assinatura do **CONTRATO**;

8.2. Os treinamentos serão realizados na Sede do CREF4/SP, localizada à Rua Líbero Badaró, nº 377 – 16º andar – Centro – São Paulo/SP, observando no que couber as normas e o regimento interno do Condomínio Edifício Mercantil Finasa e o horário de funcionamento da unidade, de 2ª a 6ª das 08:00 às 17:00.

8.3. Correrão por conta da **CONTRATADA** todas as despesas de embalagem, seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, decorrentes da entrega e da própria aquisição dos produtos e/ou prestação dos serviços.

8.4. Por ocasião da entrega, a **CONTRATADA** deverá colher no comprovante respectivo a data, o nome, o cargo, a assinatura e o número do Registro Geral (RG), emitido pela Secretaria de Segurança Pública, do servidor do Contratante responsável pelo recebimento.

8.5. Constatadas irregularidades no objeto contratual, a **CONTRATANTE** poderá:

8.5.1. Se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

8.5.2. Na hipótese de substituição, a **CONTRATADA** deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 03 (três) dias, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

8.5.3. Se disser respeito à diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

8.5.4. Na hipótese de complementação, a **CONTRATADA** deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 03 (três) dias, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

8.6. O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, uma vez verificado o atendimento integral da quantidade e das especificações contratadas.

8.7. A falta do fornecimento, em condições que representem riscos ao desenvolvimento das atividades da **CONTRATANTE**, autorizará este último à convocação dos proponentes remanescentes, devendo a **CONTRATADA** arcar com a diferença dos custos decorrentes de tal contratação, exceto se a interrupção for a pedido da **CONTRATANTE**, ou por motivo para o qual a **CONTRATADA** não tenha concorrido direta ou indiretamente e nos casos de força maior ou caso fortuito.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

9.4. A entidade promotora da licitação poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

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

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

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

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

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

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

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. A avaliação da execução do objeto se dará pela efetiva execução dos serviços.

10.2. Os pagamentos serão efetuados em favor da **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE**, sempre posteriormente às prestações dos serviços, proporcionalmente aos então executados, e mediante a apresentação do documento fiscal pertinente.

10.2.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

10.2.1.1. Não produzir os resultados acordados,

10.2.1.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará, ainda, os seguintes critérios:

10.3.1. Postura e eficiência no serviço; e

10.3.2. Cumprimento de prazos.

Do recebimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.6. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

10.7. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

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

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

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

Liquidação

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

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

10.12. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

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

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

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

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

10.20. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

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

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Cessão de crédito

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

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

10.28. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público,

conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

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

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

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

11.10. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

11.11. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

11.12. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

11.13. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

11.14. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.15. Prova de regularidade com a Fazenda do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.16. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

11.17. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

11.18. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na

licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

11.19. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

11.20. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 01 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

11.21. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de **05% (cinco por cento)** do valor total estimado da contratação.

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

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

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

Qualificação Técnica

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

11.25.1. Os atestados de capacidade técnica deverão ser fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, com firma reconhecida ou assinatura digital, em nome e favor da empresa licitante, que comprove a aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características com o objeto da licitação;

11.25.2. Entende-se por atividade pertinente e compatível os seguintes parâmetros:

- Serviços de implementação de chatbot (atendimento automático) por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp Business API Oficial com o processamento de no mínimo a 350 mil mensagens de notificação ativa (TEMPLATE HSM - HIGH STRUCTURED MESSAGE) e/ou mensagens de sessão (DAU) de atendimento ativa/receptiva (SESSION MESSAGES) no intervalo de 12 meses. (O quantitativo mínimo de 350 mil mensagens refere-se ao proporcional de 50% do total de mensagens HSM e DAU do objeto).

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

11.25.4. Deverá, ainda, apresentar Comprovação que a proponente irá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp por meio de um BSP (Business Solution Provider) parceiro oficial do WhatsApp, mediante a apresentação de no mínimo 1 (um) documento de credenciamento de ISV (Independent Software Vendor) e/ou estar no diretório oficial de parceiros do FacebookInc (https://www.facebook.com/business/partnerdirectory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=WhatsApp).

11.25.5. A licitante deverá apresentar também documentação que comprove ser proprietária do software proposto.

11.26. O atestado de Capacidade Técnica deverá ser apresentado juntamente no ato do cadastramento da proposta, caso não esteja contemplado pela Qualificação Técnica do SICAF.

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

11.27.1. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é **R\$ 1.081.273,00 (um milhão e oitenta e um mil, duzentos e setenta e três reais)**, conforme **custos unitários e totais** apostos na tabela do item 1.1 deste documento.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. Havendo despesas decorrentes desta licitação, correrão à conta da natureza de despesa na rubrica: **6.2.2.1.1.01.33.90.040.002 - Locação de Softwares de TIC.**

13.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

São Paulo, 05 de novembro de 2024.

ERWIN ALEXANDER UHLMANN

Diretor do Departamento Estratégico
CREF4/SP