PREFEITURA MUNICIPAL DE ESMERALDAS

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG)

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de solução de software, no modelo Software como Serviço (SaaS), incluindo licenciamento, implantação, integração, treinamento e suporte técnico, destinada à gestão de chamados e atendimento de TI (Help Desk) da Administração, para uso exclusivo da equipe de TI interna, em horário comercial, com capacidade de centralização dos canais de atendimento, automação de rotinas e geração de relatórios gerenciais.

1.2. Os itens, quantidades, especificação e preço de referência se encontram detalhados em planilha anexa deste documento.

1.3. Esta licitação:

1.3.1. ☐ Será processada pelo procedimento auxiliar do sistema de registro de preços previsto no Capítulo X da Seção V da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.2. ☒ Não será processada pelo procedimento auxiliar do sistema de registro de preços previsto no Capítulo X da Seção V da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.5. Natureza da contratação: ☐ serviço NÃO continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra | ☒ serviço continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra.

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

1.7. A(s) unidade(s) requisitante(s) da presente contratação são Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG).

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 - documento constitutivo da primeira etapa do planejamento da contratação que caracterizou o interesse público envolvido e a melhor solução e deu base a este termo de referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares - documento constitutivo da primeira etapa do planejamento da contratação que caracterizou o interesse público envolvido e a melhor solução e deu base a este termo de referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos descritos no Estudo Técnico Preliminar.

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

4.2. A indicação de marcas ou modelos não se aplica, pois trata-se de um serviço, e não da aquisição de um bem ou produto padronizado. A prestação do serviço de desenvolvimento de um site pode ser descrita por meio de requisitos técnicos e funcionais, sem necessidade de vinculação a uma tecnologia, plataforma ou ferramenta específica.

Catálogos, folhetos, fichas técnicas, laudos e certificações na execução do serviço

4.3. Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado atestado plena capacidade da licitante.

4.4. Apresentar carta de parceiro constando que a licitante é autorizada pelo fornecedor da solução proposta.

Da exigência de carta de solidariedade

4.5. A exigência de Carta de Solidariedade é aplicável, em regra, a contratações que envolvam a responsabilidade solidária entre fabricantes e fornecedores na entrega de bens ou tecnologias proprietárias.

Considerando que o objeto deste Termo de Referência consiste na contratação de solução de software no modelo Software como Serviço (SaaS), caracterizada como prestação de serviço, e não como aquisição de bem físico ou dependente de fabricante específico, tal exigência não se aplica.

No modelo SaaS, a responsabilidade pela prestação, operação e suporte da solução é exclusivamente da empresa contratada, tornando desnecessária a apresentação de Carta de Solidariedade.

Subcontratação

4.6. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.7. Não haverá exigência da garantia da contratação nos termos do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

4.8. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. A implantação completa da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da ordem de serviço.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Disponibilizar suporte aos usuários do sistema, previamente capacitados e autorizados, em horário comercial (dias úteis, 08h às 17h - horário de Brasília) por meio de sistema informatizado, telefone, *e-mail*, videoconferência, visando sanar dúvidas e/ou registrar necessidades de manutenções corretivas.

Rotinas a serem cumpridas

5.3. A execução contratual observará as rotinas em anexo.

Materiais a serem disponibilizados

5.4. Por ser uma solução tecnológica exclusivamente em ambiente digital não existem materiais a serem disponibilizados.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5. A demanda do órgão tem como base as características constantes em anexo:

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1°, inciso III, da Lei n° 14.133, de 2021)

5.6. Conforme Orientação Normativa n° 51 da Advocacia-Geral da União e Decisão n° 202/2002, da 1ª Câmara do TCU, a garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

5.7. A garantia legal dos serviços deverá obedecer ao prazo estabelecido na Lei n° 8.078, de 11/09/1990, (Código de Defesa do Consumidor), aplicando-se todas as disposições do mesmo.

5.8. Havendo a oferta de garantia contratual pelo prestador dos serviços ou pelo fabricante dos materiais empregados, está prevalecerá e será complementar à garantia legal, conferida mediante termo escrito.

5.9. Cronograma de Implementação.

Etapa	Descrição	Prazo Estimado
1. Planejamento	Definição do escopo, cronograma detalhado, alocação de recursos e estratégias de execução.	Em até 05 dias após a publicação no Diário Oficial Eletrônico do Município de Esmeraldas/MG (DOEME) e a emissão da ordem de serviço
2. Capacitação	Treinamento dos usuários para uso eficiente do sistema.	Realizado logo após Implantação
3. Suporte Técnico Inicial	Atendimento a dúvidas, correção de problemas emergenciais e acompanhamento do uso inicial.	Mensal durante toda a vigência do contrato.
4. Manutenções Corretivas	Correção de erros ou falhas detectados.	Mensal durante toda a vigência do contrato.
5. Hospedagem da Solução	Configuração e monitoramento contínuo da infraestrutura de hospedagem.	Mensal durante toda a vigência do contrato.

6. SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

6.1. Não se aplica, nesta contratação, o procedimento auxiliar do sistema de registro de preços previsto no Capítulo X da Seção V da Lei nº 14.133, de 2021.

7. VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 meses** contados da **data de publicação do seu extrato no Diário Oficial Eletrônico do Município de Esmeraldas - DOEME**, na forma da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.1. Considera-se como data de publicação o 1º dia útil seguinte ao da disponibilização da informação no DOEME, nos termos do parágrafo único do art. 4º da Lei nº 2.485, de 2015.

7.1.2. A divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é condição indispensável para a eficácia do contrato e de seus aditamentos e deverá ocorrer nos seguintes prazos, contados da data de sua assinatura:

7.1.2.1. 20 (vinte) dias úteis, no caso de licitação;

7.1.2.2. 10 (dez) dias úteis, no caso de contratação direta.

7.2. Quando se tratar de contratação por escopo, o prazo de vigência dos contratos será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado, previstas neste instrumento, na forma do art. 111 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.3. Quando se tratar de contratação de serviços e/ou fornecimentos contínuos, o prazo de vigência do contrato poderá ser prorrogado por até 05 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

7.4. Nas hipóteses previstas na lei, a Administração poderá substituir o termo de contrato por outro instrumento hábil, como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço.

7.4.1. Às hipóteses de substituição do instrumento de contrato, aplica-se, no que couber, o disposto no art. 92 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.4.2. A retirada ou o aceite da carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço ou outro instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

7.4.2.1. O referido instrumento está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

7.4.2.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

7.4.2.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas da Lei nº 14.133, de 2021.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. 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.

8.2. 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.

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

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

8.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade 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.

Preposto

8.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

8.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

8.8. 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*).

Fiscalização Técnica

8.9. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 22, VI);

8.10. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 22, II);

8.11. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 22, III);

8.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 22, IV).

8.13. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 22, V).

8.14. O fiscal técnico do contrato comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

8.15. 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 (Decreto Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 23, I e II).

8.16. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

8.17. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 21, IV).

8.18. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 21, III).

8.19. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 21, II).

8.20. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 21, VIII).

8.21. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 21, X).

8.22. 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 22, VII).

8.23. O gestor do contrato deverá elaborará 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 Municipal nº 20, de 17 de janeiro de 2023, art. 21, VI).

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto neste item.

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

9.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

Recebimento do Objeto

9.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022.

9.3. 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.

9.4. 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 Municipal nº 20, de 2023).

9.5. 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, VII, art. 22, X, Decreto Municipal nº 20, de 2023).

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

9.7. 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.

9.7.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.7.2. 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.

9.7.3. 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 14.133, de 2021)

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

9.7.5. 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.

9.8. 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.

9.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

9.9.1. 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 Municipal nº 20, de 2023).

9.9.2. 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;

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

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

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

9.10. 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.

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

9.12. 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

9.13. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º do Decreto Municipal nº 19, de 17 de janeiro de 2023.

9.14. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso 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.

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

9.15.1. O prazo de validade;

9.15.2. A data da emissão;

9.15.3. Os dados do contratado e do contratante;

9.15.4. O período respectivo de execução do contrato;

9.15.5. O valor a pagar; e

9.15.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.16. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, 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 ao contratante;

9.17. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

9.19. Constatando-se 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.

9.20. 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.

9.21. 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.

9.22. 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.

Prazo de pagamento:

9.23. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do Decreto Municipal nº 19, de 17 de janeiro de 2023.

9.24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX) \quad I - \underline{(6/100)} \quad I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

Forma de pagamento:

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

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

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

9.27.1. 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.

9.28. 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.

Antecipação de pagamento

9.29. A presente contratação não permite a antecipação de pagamentos.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R$ 60.881,91 (Sessenta mil, oitocentos e oitenta e um reais e noventa e um centavos), conforme custos unitários apostos na tabela em anexo.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município deste exercício, na dotação abaixo discriminada: 02.04.00.04.122.0002.2006.3.3.90.40.00-1.501.

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

12. OBRIGAÇÕES

12.1. Das obrigações do Contratante:

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

12.1.2. Receber o serviço no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

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

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

12.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do serviço, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do serviço, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

12.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente a execução do serviço, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

12.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

12.1.8. Cientificar o órgão responsável do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

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

12.1.10. A Administração terá o prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

12.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro ou eventuais pedidos de repactuação de preços, se for caso, feitos pelo contratado no prazo máximo estabelecido abaixo, lembrando que o prazo para resposta aos pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro e ao pedido de repactuação de preços determinado no contrato administrativo (art. 92, inciso X e XI, e § 6º da Lei n. 14.133/2021) começa a fluir somente a partir do momento em que o pedido da contratada se encontre correto e completamente instruído (Enunciado 25 CJF):

12.1.11.1. 20 (vinte) dias úteis para os pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro; e

12.1.11.2. 45 (quarenta e cinco) dias para os pedidos de repactuação de preços.

12.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, quando for o caso.

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

12.2. Das obrigações do Contratado:

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

12.2.2. Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada, quando for o caso de fornecimento de materiais e/ou equipamentos juntamente com a prestação dos serviços;

12.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do serviço, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

12.2.4. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da execução do serviço, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

12.2.5. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

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

12.2.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do serviço, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.2.8. Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

12.2.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

12.2.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

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

12.2.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

12.2.13. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

12.2.14. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);

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

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

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

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

12.2.19. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato, se for o caso;

12.2.20. Conduzir o contrato com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina, quando for o caso.

12.2.21. Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere, quando for o caso.

12.2.22. 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, se for o caso.

13. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES DO CONTRATADO

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021). A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será de competência exclusiva do gestor do contrato e será precedida de análise jurídica.

iv. **Multa:**

1. moratória de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta) dias**;

2. moratória de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de **15% (quinze por cento)**, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

    i. O atraso superior a **30 dias** autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

3. compensatória de **20% (vinte por cento)** sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **20 (vinte) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

13.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

13.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação

ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.9. O Contratante deverá, no prazo máximo **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

13.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

14. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

14.1. Fica vedada a participação de empresas em consórcio, para o caso concreto, que é o que melhor atende ao interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade e economicidade, conforme justificativas do Estudo Técnico Preliminar.

15. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS DE TRABALHO

15.1. Fica vedada, nesta licitação, a participação de cooperativas de trabalho, para o caso concreto, que é o que melhor atende ao interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade e economicidade, conforme justificativas do Estudo Técnico Preliminar.

16. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

16.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 11/06/2026.

16.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI ou Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, sendo utilizado o índice mais vantajoso para a Administração.

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

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

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

16.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

16.8. O reajuste será realizado por simples apostila.

16.9. Os preços serão reajustados mediante o reajuste indexação e serão obtidos a partir da fórmula a seguir, conforme exemplo apresentado:

Fórmula:

$i = (i1 - i0) / i0$

$P1 = P0 \times (1 + i)$

16.10.

Onde:

i0 - índice na data do orçamento estimado;
i1 - índice na data para qual se deseja reajustar o valor;
i - índice de reajustamento;
P0 - preço inicial a ser reajustado;
P1 - preço reajustado.

Exemplo:

Preço original da proposta: R$ 1.000,00
Data do orçamento: 10/08/2011
Data do reajustamento: 09/08/2012
Índice para a data do reajustamento: 1,05
Índice para a data do orçamento estimado: 1,00
$i = (1,05 - 1,00) / 1,00 = 0,05$
$P1 = 1.000,00 \times (1 + 0,05) = 1.000,00 \times 1,05 = R\$ 1.050,00$

17. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

17.1. 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** | ☐ **Maior Desconto.**

Regime de execução

17.2. O regime execução será de ☐ empreitada por preço unitário | ☒ empreitada por preço global.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica (de acordo com a forma de constituição do licitante)

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

17.5. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

17.6. **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.

17.7. **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.

17.8. **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.

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

17.10. **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.

17.11. **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.

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

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

17.14. Autorização para o exercício da atividade a ser contratada, quando for o caso.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

17.17. 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.

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

17.19. 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.

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

17.21. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

17.22. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

17.23. *Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital 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.*

17.24. *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.*

17.25. *Se permitida a subcontratação, a licitante melhor classificada deverá apresentar, para fins de contratação, a documentação de regularidade fiscal das empresas que serão subcontratadas no decorrer da execução do contrato, ainda que exista alguma restrição no caso de microempresas e/ou empresas de pequeno porte, aplicando-se o prazo de regularização previsto no art. 43, §1º da Lei Complementar nº 123/2006. (Não é irregular a previsão, no Edital, de que a comprovação da regularidade fiscal de filiais ou de subcontratadas seja ônus da empresa contratada, no decurso da execução contratual, e não exigida da licitante na fase de habilitação. Acórdão TCU nº 1678/2021 Plenário).*

Qualificação Econômico-Financeira

17.26. 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, ou de sociedade simples.

17.27. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor (pessoa jurídica) - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II.

17.27.1. Os que se encontrem sob falência decretada, recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar desde que apresentam o acolhimento do plano de recuperação pelo juiz, na forma do artigo 52 da Lei 11.101, de 2005.

Qualificação Técnica

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

17.28.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

17.28.1.1. O atestado deverá conter nome, CNPJ/CPF, endereço, e-mail e telefone de contato do atestador, ou qualquer outro meio com o qual a Finep possa valer-se para manter contato com a pessoa declarante, se for o caso.

17.28.1.2. Deverão ser apresentados pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica.

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

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

17.28.4. 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.

17.29. Caso admita-se nesta licitação a participação de cooperativas, deverá apresentar ainda os documentos complementares para fins de habilitação previstos no título "participação de cooperativas de trabalho" deste termo de referência.

Declarações

17.30. Declaração de que o licitante não possui trabalhadores menores de 18 anos realizando trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de qualquer trabalho de menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil).

17.31. Declaração de que atendem aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I da Lei nº 14.133, de 2021);

17.32. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63, IV da Lei nº 14.133, de 2021);

17.33. Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei nº 14.133, de 2021);

17.34. Declaração de que, está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos;

17.35. Declaração de que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

17.36. Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

17.37. Declaração de que a proposta foi elaborada de maneira independente e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa; que não tentamos, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação quanto a participar ou não da referida licitação; e que estamos plenamente cientes do teor e da extensão desta declaração e que detenho plenos poderes e informações para firmá-la;

17.38. Declaração de que o licitante não é cônjuge ou companheiro de agente público designado para as funções essenciais da licitação, nem tenham com eles vínculo de parentesco, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, ou de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista e civil, conforme dispõe o art. 7º, III c/c art. 9º, §§ 1º e 2º da Lei nº 14.133, de 2021.

17.39. Declaração de que o licitante não se encontra ocupando cargo em comissão ou de confiança, e empregos públicos no município de Esmeraldas, não estando assim, em desacordo com o disposto no art. 35 da Lei Orgânica do Município de Esmeraldas: "Art. 35. Os ocupantes de cargo em comissão ou função de confiança, e empregos públicos municipais não poderão contratar com o Município, subsistindo a proibição até 6 (seis) meses após findas as respectivas funções".

17.40. Declaração de que, para obter os benefícios da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, nos termos do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, a microempresa ou a empresa de pequeno porte, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

17.41. Declaração de que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para os profissionais organizados sob a forma de cooperativa para fins de participação nesta licitação, se for o caso.

17.42. *O licitante que apresentar declaração falsa responderá por seus atos, cível, administrativa e penalmente.*

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Qualquer tolerância por parte do município, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pela contratada, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo o município exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.

18.2. A presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre o Município e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas designadas pela Contratada para a execução do objeto contratual, sendo a Contratada a única responsável por todas as obrigações ou encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.

18.3. A Contratada, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, ao Município, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se ao Município o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.

18.4. A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações ou documentos fornecidos pelo Município ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedadas todas ou quaisquer reproduções dos mesmos, durante a vigência do ajuste e mesmo após o seu término.

18.5. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada durante a execução do objeto contratual serão de exclusiva propriedade do Município, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização do Município, sob pena de responsabilização administrativa, civil ou criminal, nos termos da legislação.

18.6. O presente documento não possui classificação de informação sigilosa, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Esmeraldas, Minas Gerais, 20/07/2026.

Rodrigo Eduardo Sampaio Araújo
Secretário(a) Municipal de Planejamento e Gestão

ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, QUANTITATIVO ESTIMADO E VALOR DE REFERÊNCIA

Item	Descrição	Un	Qtde	Preço Estimado	
				Valor Unitário	Valor Total
01	Licença de uso anual de solução em nuvem (SaaS) para Gestão de Chamados e Atendimento de TI (Help Desk) para um usuário pelo período de 12 meses.	UN	03	R$ 3.146,67	R$ 9.440,01
02	Assessoria de Implantação -Assessoria para implantação da plataforma, realizada virtualmente.	UN	01	R$ 30.166,67	R$ 30.166,67
03	Contrato de Suporte Técnico (1 hora/Mês, Vigência 12 Meses) Contrato de suporte mensal para suporte, contemplando a criação/modificação/exclusão de contas, atividades de modificação das configurações, resolução de dúvidas referentes a utilização da plataforma.	UN	10	R$ 1.566,67	R$ 15.666,70
04	Treinamento para plataforma	UN	01	R$ 4.833,33	R$ 4.833,33
05	Crédito para utilização do sistema de mensagens instantâneas pagas (incluí canais como Whatsapp, Telegram, Line, dentre outros).	UN	60	R$ 12,92	R$ 775,20
Valor Total				R$ 60.881,91	

- Quando for o caso, a justificativa para o não parcelamento do objeto se encontra disposta no ETP - documento constitutivo da primeira etapa do planejamento da contratação que caracterizou o interesse público envolvido e a melhor solução e deu base a este termo de referência.

- Nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006:

  ☒ Todos os itens, lotes ou grupos desta licitação são destinados à participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte.

  ☐ Apenas os itens, lotes ou grupos desta licitação, indicados a seguir, são destinados à participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte:

  ☐ Não se aplica condições para participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte nesta licitação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ESMERALDAS

Anexo I – Descrição detalhada do objeto

1. Objeto

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de solução de software, no modelo Software como Serviço (SaaS), incluindo licenciamento, implantação, integração, treinamento e suporte técnico, destinada à estão de chamados e atendimento de TI (Help Desk) da Administração, para uso exclusivo da equipe de TI interna, em horário comercial, com capacidade de centralização dos canais de atendimento, automação de rotinas e geração de relatórios gerenciais.

1.1. DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SOFTWARE:

1.1.1. A solução deverá ser disponibilizada no modelo 100% SaaS, acessível via internet, sem necessidade de infraestrutura local dedicada, e com atualizações de versão gerenciadas pelo fornecedor.

1.1.2. Operar em ambiente web, compatível com navegadores modernos de mercado, e deverá oferecer interface responsiva; aplicativos móveis, quando disponibilizados, deverão atender Android e iOS. Sitio totalmente responsivo, compatível com os sistemas Android e iOS.

1.1.3. Operar sob paradigma multiusuário, permitindo acesso simultâneo de agentes, com segregação de perfis e permissões, evitando inconsistências e perda de informação.

1.1.4. Disponibilizar mecanismos de integração por API (REST) e webhooks, com governança de consumo, para interoperar com sistemas internos e ampliar funcionalidades ao longo do tempo.

1.1.5. Possuir mecanismos de exportação e importação de dados em formatos usuais (por exemplo, CSV), bem como rotinas de backup e restauração compatíveis com continuidade do serviço.

1.1.6. Assegurar disponibilidade compatível com operação contínua, observando as janelas de manutenção e práticas de redundância do fornecedor, com registro de incidentes e comunicação quando aplicável.

1.1.7. Adotar criptografia TLS para dados em trânsito e, quando disponível, criptografia de dados em repouso, com controles de anexos e mecanismos de mitigação contra acessos indevidos.

1.1.8. No tópico de segurança de login, a solução deverá suportar autenticação forte, incluindo, quando aplicável: autenticação em dois fatores (2FA), login único (SSO) via SAML para acesso a portais/centrais de ajuda e autenticação federada, além de autenticação por token (por exemplo, JWT) para experiências incorporadas.

1.1.9. Implementar controle de acesso baseado em funções (RBAC), com permissões por perfil e rastreabilidade por logs de auditoria, registrando ações relevantes (incluindo autenticação, operações que alterem dados e atividades administrativas).

1.1.10. Aderir às normas de privacidade e proteção de dados pessoais aplicáveis, em especial à LGPD, fornecendo recursos e evidências que permitam governança de tratamento de dados.

1.1.11. Contemplar recursos de acessibilidade, de forma a permitir navegação assistida e adequada para diferentes perfis de usuários.

2. DA SEGURANÇA:

2.1. A solução deverá contemplar a gestão de lista de permissão (allowlist) de endereços IP autorizados a acessar a solução, incluindo a inclusão e a exclusão de endereços IP, bem como o bloqueio de tentativas de acesso oriundas de redes não autorizadas.

2.2. Impedir a execução de script do lado do servidor público de conteúdo malicioso na página da Web.

2.3. Manter os dados de usuário seguros, verificar a propriedade do site e impedir invasores de criar uma versão falsa do site.

2.4. Evitar malwares controlando que tipo de arquivo pode ser usado como anexo.

2.5. Configurar o login único com base em SAML para usuários finais para que eles possam acessar a central de ajuda sem precisar inserir credenciais de login separadas.

2.6. Verificar a autenticidade de um usuário do aplicativo principal e dar a ele permissão para usar o widget incorporável de atendimento com as mesmas credenciais.

2.7. Acessar a central de ajuda com um único tíquete/token de autenticação de diferentes fornecedores de identidade (IPs) sem precisar criar contas separadas.

2.8. Oferecer credibilidade para o domínio e informar ao servidor de entrada que o domínio remetente seja confiável para evitar que acabe na caixa de spam.

2.9. Garantir que dados sigilosos dentro dos campos estejam encriptados e sejam salvos.

2.10. Proteger informações confidenciais do servidor público para privacidade e segurança dos dados.

3. DA PRIVACIDADE:

3.1. Processar as consultas do solicitante e apresentar a eles as informações pessoais exigidas que foram coletadas, armazenadas e usadas.

3.2. Permitir ver se os destinatários de e- mail leram a resposta e tomaram as ações necessárias para acompanhamento.

4. DA ACESSIBILIDADE:

4.1. Exibir informações críticas como ID de tíquete, proprietário de tíquete, detalhes de contato etc. em cores de realce.

4.2. Aumentar a visibilidade de links com sublinhado.

4.3. Indicar a extensão e a clicabilidade da área de foco adicionando uma borda.

4.4. Otimizar as animações e transições em todo o suporte técnico.

4.5. Eliminar distrações ao concentrar o texto que o usuário está lendo e mascarar o restante.

4.6. Ajustar o nível de zoom até a página estar fácil de visualizar.

4.7. Transformar o conteúdo (texto, botões, imagens e links) na tela do usuário em fala ou braille.

4.8. Navegar entre telas, trocar de guias e realizar tarefas usando apenas as teclas do teclado.

4.9. Substituir a barra de rolagem nativa com uma barra de rolagem compacta para navegação contínua enquanto indica a posição da rolagem.

4.10. Receber breves notificações que transmitem informações relacionadas à ação.

4.11. Destacar o elemento interativo presente na tela do usuário.

4.12. Permitir selecionar um ponteiro de mouse da cor e do tamanho que o usuário preferir com base em suas ações ou preferências em vez de um cursor de seta padrão.

4.13. Navegar até a seção que o usuário quiser ler usando o teclado em vez de rolar pelo documento inteiro.

5. DAS FERRAMENTAS DO DESENVOLVEDOR (APIs e Integração):

5.1. Monitorar e otimizar as métricas de uso da API com base nas funcionalidades específicas das edições.

5.2. Acessar relatórios detalhados sobre como a API é consumida pela plataforma.

5.3. Notificar o administrador quando o consumo estiver próximo de exceder o limite de uso da API predefinido.

5.4. Criar aplicativos móveis personalizados com base no software, para a equipe de atendimento ao servidor público, e quando necessário para o munícipe.

5.5. Enviar mensagens ou informações automatizadas a aplicativos de terceiros todas as vezes que um evento ocorrer conforme parâmetro mínimo indicado (mínimo/10 ativos).

6. DA ADMINISTRAÇÃO E GOVERNANÇA DE DADOS:

6.1. Permitir exportar dados no formato CSV de módulos individuais.

6.2. Manter histórico de todas as vezes que o usuário importou dados para o suporte técnico mantendo histórico mínimo dos últimos 60 dias.

6.3. Permitir programar backups de dados ou baixar instantaneamente dados para proteção contra qualquer perda de dados conforme parâmetro mínimo indicado (mínimo/1 backup completo/mês). Permitir experimentar e testar novos processos em uma configuração simulada sem prejudicar as interações contínuas com o servidor público municipal.

6.4. Manter um registro das atividades de automação e dos módulos personalizados para evitar violações ou contratempos.

7. DA MIGRAÇÃO DE DADOS:

7.1. A solução deverá oferecer migração assistida, quando aplicável.

8. DAS CARACTERISTICAS DOS MODULOS:

8.1. A solução deverá disponibilizar módulos funcionais integrados que suportem o ciclo completo do atendimento interno de TI, desde a abertura e triagem do chamado até a resolução, encerramento, auditoria, mensuração e melhoria contínua. Os requisitos a seguir foram derivados da Matriz de Funcionalidades e descritos de forma sanitizada.

8.2. A integração com aplicativos de mensagem é requisito obrigatório por necessidade explícita da Administração Municipal, devendo contemplar WhatsApp com uso obrigatório da API oficial da Meta.

9. DA GESTÃO DE CHAMADOS:

9.1. Permitir converter e-mails em chamados automaticamente ao adicionar e-mail como canal.
9.2. Adicionar comentários privados para as equipes internas.
9.3. Permitir conversar com agentes e consultores externos e resolver rapidamente problemas no mesmo tíquete sem notificar o servidor público municipal até que o usuário queira.
9.4. Permitir marcar chamados como spam. Visualizar a atividade em um tíquete em ordem cronológica.
9.5. Permitir realizar anotações internas sobre soluções bem-sucedidas para os problemas. Adicionar rótulos aos chamados para organizá-los de modo intuitivo com capacidade mínima de 50 por chamado.
9.6. Adicionar diretamente a resolução do tíquete como um artigo em a base de conhecimento.
9.7. Permitir obter respostas relevantes de perguntas frequentes e da base de conhecimento e mostrar as respostas junto com o tíquete.
9.8. Permitir mesclar chamados semelhantes para evitar redundância.
9.9. Permitir dividir chamados com mais de um tópico, para facilitar a distribuição.
9.10. Criar chamados duplicados quando for necessário.
9.11. Visualizar um cronograma de todos os chamados anteriores de um determinado servidor público municipal.
9.12. Alterar o status do tíquete de lido para não lido e vice-versa.
9.13. Evitar que mensagens importantes fiquem perdidas entre outras conversas, fixando-as na parte superior da guia de conversas do ticket. Permitir acompanhar chamados e servidor público municipal específico. Permitir acompanhar o tempo dedicado a cada tíquete e gerenciar horas utilizadas.
9.14. Permitir solicitar aprovações internas no contexto de um tíquete específico.
9.15. Permitir atribuir chamados a equipes, em vez de agentes individuais. Permitir compartilhar chamados com outros agentes para colaborar e resolver problemas.
9.16. Enviar e-mails para os servidores públicos.
9.17. Permitir responder a vários chamados de uma só vez, garantindo resoluções mais rápidas e consistência.
9.18. Permitir programar respostas para uma data e hora específicas.
9.19. Criar vários subchamados (ticket secundário) para um ticket principal.

10. DA PRODUTIVIDADE DO AGENTE:

10.1. Permitir visualizar o conteúdo do tíquete em exibição de lista, sem precisar abrir o tíquete.
10.2. Permitir formatar suas respostas para mais clareza e compreensão.
10.3. Permitir pesquisar em todos os módulos a partir de um único local.
10.4. Salvar automaticamente rascunhos de respostas em andamento.
10.5. Permitir visualizar chamados em uma tabela simples, com todas as colunas que for preciso ver.

10.6. Permitir utilizar atalhos de teclado para realizar tarefas rotineiras de chamados.

10.7. Disponibilizar uma forma rápida de acessar os chamados abertos de cada agente.

10.8. Disponibilizar uma forma rápida de acessar os chamados abertos de cada equipe.

10.9. Encontrar rapidamente o item que o usuário está procurando, eliminando o que o usuário não precisa.

10.10. Criar e utilizar frases pré-escritas para evitar digitar respostas comuns.

10.11. Criar e implante modelos de e-mail pré-digitados para respostas mais rápidas.

10.12. Exibir chamados com base no tempo, prioridade, status via Modos de funcionamento.

10.13. Enviar respostas de tíquete para análise por funcionários graduados.

10.14. Definir um limite de quanto tempo seus agentes podem ficar ociosos antes que o status de disponibilidade mude de on-line para off-line.

11. DA COLABORAÇÃO EM TEMPO REAL:

11.1. Permitir obter atualizações em tempo real para quaisquer alterações feitas em um tíquete.

11.2. Permitir obter atualizações em tempo real da contagem de chamados em visualizações com estrela.

11.3. Permitir visualizar e interaja com um feed de atualizações recentes de chamados de servidores públicos.

11.4. Notificar instantaneamente quando outro agente estiver trabalhando no mesmo tíquete.

11.5. Permitir conversar rapidamente com o outro agente quando estiverem trabalhando no mesmo tíquete.

11.6. Notificar instantaneamente quando outro agente iniciar a elaboração de uma resposta.

12. DA MENSAGERIA INSTANTÂNEA:

12.1. Disponibilizar integração com WhatsApp obrigatoriamente por meio da API oficial da Meta (WhatsApp Business Platform/Cloud API ou equivalente oficial vigente), contemplando recepção e envio de mensagens, registro e vinculação do histórico de conversas a chamados, suporte a templates de mensagens, ambiente de testes (sandbox) e mecanismos de roteamento/atribuição, observadas eventuais cobranças baseadas em uso definidas pela Meta.

12.2. Monitorar todos os dados de conversas de mensagens instantâneas em um só lugar.

12.3. Permitir testar a funcionalidade das APIs do WhatsApp Business Messaging mesmo antes de obter a aprovação do WABA.

12.4. Enviar mensagens de modelo do WhatsApp em vários idiomas, pré-aprovadas e iniciadas pela empresa, por meio da API do WhatsApp oficial da META para oferecer um suporte proativo ao servidor municipal.

12.5. Definir respostas automáticas para manter os servidores municipais engajados quando o usuário não estiver disponível ou em qualquer outra instância.

12.6. Converter conversas de WhatsApp em chamados.

12.7. Integrar o botão de chat de mensagens instantâneas, o link ou o código QR no site institucional.

12.8. Detectar linguagem inadequada e bloquear usuários abusivos.

12.9. Atribuir conversas à pessoa certa.

12.10. Receber notificações em tempo real de atividades de chat.

12.11. Permitir obter feedback do servidor municipal sobre a qualidade do suporte e da experiência oferecida aos servidores municipais em seus aplicativos de mensagens por meio de classificações.

12.12. Automatizar a atribuição de chats aos seus agentes de forma sequencial para garantir o equilíbrio da carga de trabalho, respostas mais rápidas e um gerenciamento de chat eficiente.

12.13. Deverá automatizar ações quando determinadas condições forem atendidas.

12.14. Criar gráficos de fluxo com transições automatizadas para chamados de mensageria instantânea, garantindo um fluxo sem erros e com monitoramento adequado.

12.15. Automatizar tarefas orientadas por evento entre seus aplicativos de mensagens e fluxos de trabalho de negócios existentes.

12.16. Deverá habilitar chatbots para seus canais de mensagens para garantir suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana aplicado ao WhatsApp.

13. DA AUTOMAÇÃO DO SUPORTE:

13.1. Permitir utilizar regras para notificar agentes e servidores municipais sobre o progresso feito nos chamados.

13.2. Permitir combinar ações realizadas com frequência em chamados em macros aplicáveis manualmente, com capacidade mínima de 30 por departamento.

13.3. Disponibilizar um conjunto de ações executadas quando determinadas condições forem atendidas, com capacidade mínima de 30 regras por departamento/módulo.

13.4. Criar regras para eventos com base no tempo, como lembretes de resolução de chamados com capacidade mínima de 30 por departamento.

13.5. Acessar um conjunto adicional de ações predefinidas para suas regras de fluxo de trabalho, como habilidades e funções personalizadas, além de alertas, tarefas e atualizações de campo.

13.6. Automatizar ações em módulos de suporte técnico relacionados ou outros aplicativos de terceiros quando ocorrer um evento específico.

13.7. Executar ações automatizadas em momentos definidos ou de forma recorrente por meio de funções personalizadas, com capacidade mínima de 10 por departamento.

13.8. Acionar regras predefinidas quando um campo for atualizado.

13.9. Fornecer planos de suporte personalizados para seus servidores municipais e vincule cada plano a uma automação de SLA.

14. DA ATRIBUIÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADOS:

14.1. Permitir escrever regras para atribuir chamados automaticamente a agentes específicos com base nos critérios que o usuário definir com capacidade mínima de 30.

14.2. Permitir utilizar a programação Round Robin para atribuir chamados aos agentes com base em sua carga de trabalho atual com capacidade mínima de 15 por departamento.

14.3. Atribuir chamados de forma equilibrada entre agentes, segundo sequência específica (por exemplo, ordem alfabética) ou sequência personalizada configurada para regras de distribuição (round-robin).

14.4. Permitir definir limites para a atribuição de chamados na regra round-robin para garantir a distribuição justa da carga de trabalho entre as equipes de suporte.

14.5. Adicionar os talentos ou a experiência distinta de cada agente em a equipe com capacidade mínima de 30 por departamento.

14.6. Permitir o encaminhamento automático dos chamados para agentes com base na proficiência e disponibilidade.

15. DA GESTÃO DE PROCESSOS (Workflows/Blueprints):

15.1. Criar fluxogramas com etapas automatizadas, notificações e requisitos para acompanhar e manter os processos no caminho certo com capacidade mínima de 20 por departamento.

15.2. Permitir definir transições que estabeleçam o comportamento entre etapas de um fluxo (blueprint), incluindo ações requeridas por agentes e aprovações gerenciais, com capacidade mínima de 100.

15.3. Permitir que os agentes executem as transições de todos os estados em um com capacidade mínima de 5.

15.4. Configurar seletivamente campos e ações que devam ser obrigatórios durante transições do fluxo (blueprint), com capacidade mínima de 30.

15.5. Definir níveis de serviço e regras de escalonamento para cada estágio do processo.

15.6. Permitir que administradores ou proprietários de transição alterem manualmente a propriedade de transições do fluxo (blueprint), quando necessário.

15.7. Salvar uma transição como rascunho parcial até que ela seja finalizada.

15.8. Permitir adicionar widget da solução, de terceiros ou personalizado ao seu fluxo do Blueprint sem precisar navegar entre várias guias com capacidade mínima de 3 por transição.

15.9. Restringir os agentes a executar ações diferentes das mencionadas na barra de transição como uma medida preventiva.

15.10. Permitir escrever scripts para ações específicas a serem executadas após cada etapa.

16. DA GESTÃO DE SLA:

16.1. Permitir disponibilizar recursos de Acordo de Nível de Serviço (SLA) para gerenciar tempos de resposta e de resolução, automatizando ações conforme prazos dos chamados, com capacidade mínima de 20 por departamento.

16.2. Permitir pausar o contador de tempo de resposta quando não for possível fazer progresso em um tíquete.

16.3. Permitir escrever regras para estabelecer uma matriz de escalonamento automático para seus chamados.

16.4. Gerenciar contratos de suporte associados aos níveis de serviço.

17. DOS HORARIOS E CALENDARIOS DE ATENDIMENTO:

17.1. Definir as horas em que suas equipes trabalharão nos chamados de servidores municipais. Isso pode ser usado para automações relacionadas ao tempo e SLAs com capacidade mínima de 100.

17.2. Criar listas de feriados com base nas regiões e fusos horários em que seus agentes trabalham com capacidade mínima de 100.

18. DA PERSONALIZAÇÃO DO SUPORTE:

18.1. Criar seus próprios modelos de e-mail para notificações e respostas de agentes.

18.2. Permitir renomear, oculte e reorganize as guias na parte superior da interface.

18.3. Permitir utilizar layouts de campo para personalizar campos e valores de campo pertinentes a cada departamento.

18.4. Permitir utilizar filtros para listar apenas os chamados nos quais o usuário precisa se concentrar.

18.5. Permitir visualização de chamados importantes na parte superior do painel esquerdo dando estrelas para eles.

18.6. Armazenar informações adicionais relevantes para um tíquete usando campos personalizados com capacidade mínima de 230 por módulo.

18.7. Criar status personalizados para seus chamados.

18.8. Gerenciar dependências entre dois campos.

18.9. Organizar departamentos em subgrupos menores chamados Equipes.

18.10. Automatizar cálculos e análises de dados diretamente em seus sistemas de emissão de chamados para obter resoluções rápidas e eficientes com capacidade mínima de 10 por módulo.

18.11. Permitir a criação de modelos de tíquete para diferentes tipos de solicitações do servidor municipal com capacidade mínima de 600 por departamento.

18.12. Permitir a criação de layouts de campo específicos para cada departamento.

18.13. Permitir estabelecer uma relação um - para - muitos entre os dados em diferentes módulos com capacidade mínima de 5 por módulo e layout.

18.14. Permitir organizar e personalizar os campos de lista de opções padrão com codificação por cores para facilitar o gerenciamento. É possível também refletir a estética da marca com capacidade mínima de 10 por módulo.

18.15. Permitir personalizar IDs de chamados para monitorar de forma fácil e facilitar o suporte.

18.16. Definir o comportamento de um layout (formulário) com base no valor inserido em um campo específico com capacidade mínima de 50 por departamento.

18.17. Impedir a criação de registros com informações incompletas ou imprecisas com capacidade mínima de 50 por departamento.

18.18. Exibir um conjunto separado de campos para cada processo ou serviço e certificar-se de que os servidores municipais e agentes vejam apenas os campos relevantes com capacidade mínima de 20 por departamento.

18.19. Criar seus próprios módulos que refletem seus processos de negócios, além dos módulos padrões com capacidade mínima de 10.

18.20. Validar dados por expressões regulares (RegEx), impedindo a inserção de informações incorretas e preservando a integridade dos dados.

19. DAS PERSONALIZAÇÕES GERAIS:

19.1. Permitir escolher o layout de exibição mais adequado para a resolução da tela.

19.2. Permitir selecionar o estilo e o tamanho da fonte de preferência do usuário.

19.3. Permitir selecionar o tipo e o tamanho de fonte padrão para seus editores de resposta e descrição de e-mail.

19.4. Permitir selecionar as ações de resposta que deseja que o botão exiba por padrão.

19.5. Permitir selecionar a página inicial padrão que aparece quando o usuário faz login.

19.6. Permitir receber sugestões de artigos ao responder a chamados.

19.7. Permitir definir o comportamento de envio padrão para o tíquete como Enviar e Fechar ou Enviar.

19.8. Permitir selecionar um formato de data e hora conforme preferência do usuário ou localidade.

20. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO ATENDIMENTO:

20.1. Dispor de assistente de IA para apoiar o atendimento, resumindo conversas, analisando o sentimento do solicitante e oferecendo assistência de redação e sugestões de resposta, com foco em rapidez e segurança.

20.2. Dispor de assistente de IA capaz de analisar as conversas recebidas para avaliar o sentimento do solicitante, de modo que os agentes saibam como conduzir a resposta.

20.3. Dispor de assistente de IA capaz de identificar os principais aspectos de um ticket e os marca adequadamente.

20.4. Disponibilizar notificações em tempo real a agentes e administradores sobre anomalias em tendências de chamados.

20.5. Disponibilizar assistente de resposta com inteligência artificial, capaz de sugerir respostas relevantes a agentes e solicitantes com base em artigos existentes na base de conhecimento.

20.6. Dispor de assistente de IA capaz de analisar padrões de chamados e atualizar automaticamente valores de campo, como prioridade, tipo de problema, localização e muito mais com capacidade mínima de 20 por departamento.

20.7. Dispor de assistente de IA capaz de verificar erros gramaticais, analisa a legibilidade e pontua a qualidade do conteúdo.

20.8. Deverá permitir conectar sua chave de API do provedor de IA para habilitar recursos de IA generativa, como análise de sentimento do servidor municipal, resumo de conversas contextuais e sugestões de respostas inteligentes.

21. DA IDENTIDADE VISUAL E REFORMULAÇÃO DE MARCA:

21.1. Deverá conectar a solução de gestão de chamados ao domínio do site institucional.

22. DO MULTIDEPARTAMENTO:

22.1. Permitir organizar sua operação de serviço em departamentos para obter eficiência e clareza com capacidade mínima de 50.

22.2. Permitir a criação e operação de departamentos adicionais por meio de mecanismo de expansão de licenças/módulos do fabricante, mantendo segregação de filas, SLAs e relatórios.

22.3. Ter visualização de chamados de todos os departamentos em uma mesma tela.

22.4. Permitir criar assinaturas de e-mail específicas para cada departamento.

22.5. Permitir associar um conjunto diferente de softwares e hardware a cada departamento.

23. DA CENTRAL DE AJUDA E AUTOATENDIMENTO:

23.1. Criar um repositório privado de soluções para que seus agentes acessem.

23.2. Acompanhar várias versões de seus artigos da base de conhecimento.

23.3. Criar um repositório público de artigos de ajuda, guias e perguntas frequentes. 700 seções em uma categoria podem ser adicionadas, incluindo a categoria raiz. Em uma categoria raiz, 699 seções podem ser criadas, com um máximo de quatro níveis hierárquicos.

23.4. Integrar recursos de atendimento aos servidores municipais em seus websites e aplicativos móveis com o widget incorporável de atendimento.

23.5. Que os servidores municipais conversem, em tempo real, com agentes por meio do widget incorporável de atendimento.

23.6. Publicar artigos da base de conhecimento em mais de 40 idiomas.

23.7. Configurar redirecionamento 301 para artigos ao editar seus permalinks.

23.8. Selecionar um tema estético para seu portal de autoatendimento com base na identidade visual do órgão.

23.9. Personalizar temas usando CSS.

23.10. Alterar a aparência dos widgets com base na finalidade desejada.

23.11. Traduzir artigos de ajuda instantaneamente usando ferramentas de tradução automática, como ferramenta de tradução automática e ferramenta de tradução automática.

23.12. Disponibilizar robô de resposta com inteligência artificial no widget incorporável de atendimento, para interação dos servidores municipais.

23.13. Criar portais de autoatendimento para várias marcas dentro da mesma conta da solução de gestão de chamados.

23.14. Personalizar a aparência da central de ajuda de acordo com a identidade visual do órgão.

24. DAS CONVERSAS GUIADAS (Atendimento orientado):

24.1. Criar conversas predefinidas usando o criador de fluxo de código baixo adicionando blocos e variáveis. Inclui opções de publicação, rascunho e exclusão com capacidade mínima de 25 por departamento.

24.2. Colocar os valores do suporte que podem ser usados nos fluxos de GC em qualquer departamento. Por exemplo, endereço de e-mail de suporte com capacidade mínima de 100 por portal.

24.3. Armazenar informações em memória do navegador (armazenamento de sessão), mantendo-as disponíveis até o usuário fechar o navegador (por exemplo, ID do usuário), com capacidade mínima de 100 por portal.

24.4. Definir valores predefinidos para espaços reservados (placeholders) em fluxos de gestão de chamados (por exemplo, número do motor do veículo), com capacidade mínima de 100 por fluxo.

24.5. Utilizar blocos para apresentar uma mensagem ou induzir uma ação com base na entrada do usuário. Isso inclui blocos de resposta e ação com capacidade mínima de 500 por fluxo.

24.6. Disponibilizar um fluxo em diferentes sites ou páginas da Web associando-o a vários widgets de GC observando capacidade mínima conforme especificação (Widget do agente (1/departamento) Widget do servidor municipal (5/departamento)).

24.7. Analisar os padrões de uso ao vivo de um fluxo de CG, incluindo o número de usuários, a participação no chat e a rota tomada, para melhor adoção do fluxo.

25. DA GESTÃO DE USUARIOS/SERVIDORES MUNICIPAIS E CONTATOS:

25.1. Registrar detalhes do servidor municipal como contatos e agrupá-los em contas comuns.

25.2. Realizar anotações internas sobre servidores municipais para referência futura da equipe.

25.3. Atribuir agentes dedicados dentro da equipe para servidores municipais específicos.

25.4. Criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre os servidores municipais com capacidade mínima de 230.

25.5. Mesclar contatos para evitar redundância ou duplicação.

25.6. Mesclar contas para evitar redundância ou duplicação.

25.7. Criar filtros para ver uma lista de servidores municipais em que o usuário precisa se concentrar.

25.8. Visualizar a atividade e o envolvimento do contato e da conta em um painel organizado.

25.9. Eliminar informações duplicadas de servidores municipais para reduzir complicações.

25.10. Associar servidores municipais a softwares e/ou hardwares que estejam usando.

25.11. Estabelecer um contato secundário do servidor municipal para cada organização.

25.12. Relacionar um contato a várias contas para acompanhar os relacionamentos entre as pessoas e as empresas com as quais trabalham.

26. DO REGISTRO DE ATIVIDADES:

26.1. Permitir criar tarefas de acompanhamento para a equipe com base em conversas sobre chamados.

26.2. Permitir realizar, receba e registre chamadas do o suporte técnico.

27. DO ACOMPANHAMENTO DE TEMPO:

27.1. Permitir que os agentes controlem o temporizador (timer) dos chamados.

27.2. Controlar automaticamente o tempo gasto nos chamados sem ação manual. Monitorar o tempo gasto em atividades como tarefas e chamadas.

28. DO CADASTRO DE SOFTWARE E HARDWARE ATIVOS:

28.1. Permitir monitorar chamados associando-os a softwares e hardwares específicos.

28.2. Associar servidores municipais a softwares e hardwares que estejam usando.

28.3. Associar cada organização aos softwares e hardwares comprados ou que estejam sendo usados.

28.4. Atribuir um agente dedicado para cada software e/ou hardware.

28.5. Criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre softwares e hardwares com capacidade mínima de 230.

28.6. Utilizar filtros para listar softwares e hardwares em que o usuário precisa se concentrar.

29. DOS RELATÓRIOS, DASHBOARDS E ANALYTICS:

29.1. Rastrear todos os parâmetros de desempenho do agente, juntamente com as informações do agente e a disponibilidade atual.

29.2. Permitir obter relatórios que ofereçam percepções relevantes em diferentes módulos.

29.3. Permitir visualizar e monitorar métricas de chamados essenciais em um único painel.

29.4. Exibir chamados de acordo com os status padrão e personalizado.

29.5. Permitir acompanhar os níveis de satisfação do servidor público/munícipe em um determinado período em um único painel.

29.6. Aprender sobre o estágio do ciclo de vida do tíquete à medida que ele avança.

29.7. Criar seus relatórios personalizados para acompanhe as métricas importantes para o usuário sem limitação prática de quantidade, salvo por restrições técnicas do fabricante e do ambiente contratado.

29.8. Permitir exportar relatórios para o computador em formatos CSV, XLS ou PDF.

29.9. Criar suas visualizações de painel personalizadas para relatórios que o usuário mais usa sem limitação prática de quantidade, salvo por restrições técnicas do fabricante e do ambiente contratado.

29.10. Monitorar o tráfego e o volume de chamados por um determinado período em um único painel.

29.11. Permitir visualizar e acompanhar os tempos de resposta e resolução de chamados em toda a equipe.

29.12. Exibir métricas e relatórios relacionados aos artigos da Base de conhecimento.

29.13. Analisar a interação e o comportamento do servidor municipal na comunidade.

29.14. Exibir relatórios sobre todas as chamadas recebidas e efetuadas em todas as regiões geográficas.

29.15. Analisar como os agentes atendem aos SLAs.

29.16. Permitir acompanhar a frequência com que seus agentes estavam e não estavam disponíveis para seus servidores municipais por telefone.

29.17. Disponibilizar relatórios que abranjam todos os departamentos.

29.18. Permitir acompanhar a disponibilidade de seus agentes para organizar o trabalho entre suas equipes de suporte.

29.19. Analisar o desempenho de seus agentes de suporte por meio de monitoramento diário detalhado.

29.20. Permitir programar relatórios para envio automático para o usuário com capacidade mínima de 100.

29.21. Permitir acompanhar o nível de execução dos projetos em vários estados e transições do blueprint.

29.22. Visualizar todas as informações de inteligência artificial em um único painel.

30. TELEFONIA (QUANDO ADOTADA):

30.1. Notificar sempre que uma chamada for recebida no portal de suporte técnico.

30.2. Permitir transformar uma chamada em tíquete de forma simples após a ligação, registrando notas personalizadas.

30.3. Receber chamadas no portal de suporte técnico sem precisar de um telefone físico.

30.4. Permitir que o usuário atenda chamadas utilizando telefone físico, quando preferir.

30.5. Registrar automaticamente chamadas de entrada e saída, vinculando-as ao sistema de gestão de chamados.

30.6. Permitir transferir a chamada para outro agente quando necessário.

30.7. Gravar todas as chamadas de entrada ou de saída para referência e treinamento.

30.8. Permitir colocar uma chamada em espera quando necessário.

30.9. Permitir silenciar chamadas quando necessário.

30.10. Configurar o horário comercial para todas as chamadas recebidas.

30.11. Permitir definir um protocolo para quando as chamadas forem recebidas fora do horário comercial.

30.12. Permitir o gerenciamento de múltiplas chamadas em fila durante picos de tráfego, sem perda de controle operacional.

30.13. Permitir realizar chamadas de saída para servidores municipais de forma nativa.

30.14. Notificar sempre que houver uma chamada perdida, permitindo o acompanhamento posterior pelo usuário.

30.15. Permitir configurar saudação automática aos servidores municipais quando entrarem em uma chamada, melhorando a experiência do usuário.

30.16. Permitir encaminhar sua chamada para outro agente com base na experiência ou na disponibilidade.

30.17. Criar uma mensagem de chamada em espera para que os servidores municipais saibam que o usuário falará com eles em breve.

30.18. Manter o controle de todo o histórico de chamadas para garantir que nenhum titeck seja esquecido.

30.19. Permitir que servidores municipais deixem mensagens quando não houver agente disponível.

30.20. Permitir ajudar seus agentes a estarem disponíveis para os servidores municipais em tempo real.

30.21. Visualizar análises detalhadas e métricas sobre chamadas recebidas.

30.22. Encaminhar chamadas para o número de telefone de backup caso o número de destino normal não esteja disponível.

30.23. Encerrar a chamada ou receber um alerta se a chamada for de um contato marcado como spam.

30.24. Permitir adicionar uma nota para resumir a conversa.

30.25. Simplificar a navegação dos servidores municipais para que possam alcançar os agentes certos usando o IVR.

31. AGENTES, PERFIS E PERISSÕES:

31.1. Gerenciar permissões para módulos, campos e utilitários, categorizando agentes em diferentes perfis com capacidade mínima de 50.

31.2. Criar funções para replicar seu organograma e atribuir um perfil para cada função com capacidade mínima de 250.

31.3. Permitir que funcionários internos atendam a chamados de servidores municipais, mas não respondam a eles diretamente conforme parâmetro mínimo indicado (mínimo/50 complementos).

31.4. Permitir conceder ou negar acesso de agentes a campos específicos em layouts.

31.5. Permitir atribuir diferentes níveis de acesso a dados de suporte para diferentes funções.

32. COMPLEMENTOS E INTEGRAÕES:

32.1. Permitir disponibilizar extensão com recursos de IA para converter chamados para o idioma de preferência do usuário.

32.2. Permitir ajudar os servidores municipais ativamente por meio do compartilhamento de tela, conforme parâmetro mínimo indicado (mínimo/1 usuário).

33. APLICATIVOS MOVEIS:

33.1. Disponibilizar estatísticas essenciais selecionadas em tempo real para agentes e gestores.

33.2. Permitir colaborar de qualquer lugar por meio de aplicativo móvel disponível para Android e iOS.

34. CARACTERISTICAS DO SERVIÇO:

34.1. Além do licenciamento do software, a contratação deverá abranger serviços técnicos especializados, assegurando implantação correta, adoção pelos servidores e continuidade operacional, em alinhamento ao cenário de uso (TI interna, horário comercial e volume médio estimado).

34.2. Diagnóstico e planejamento: a contratada deverá conduzir reunião de kick-off, levantamento de processos, definição de filas, categorias e formulários, e elaborar plano de implantação com cronograma e responsáveis.

34.3. Implantação e parametrização (carga horária mínima de 10 (dez) horas): a contratada deverá configurar regras de atribuição, automações, notificações, SLAs, horários, permissões, modelos de resposta, e demais parâmetros necessários ao funcionamento do atendimento.

34.4. Integração obrigatória com mensageria: a contratada deverá implementar a integração com WhatsApp por meio da API oficial da Meta, incluindo configuração do canal/número oficial, templates, sandbox quando aplicável, testes ponta a ponta e vinculação do histórico aos chamados.

34.5. Base de conhecimento: a contratada deverá estruturar a central de ajuda e publicar base inicial de conhecimento, com organização por categorias e artigos, visando apoiar autoatendimento e respostas assistidas.

34.6. Migração de dados (quando aplicável): caso a Administração opte por migração de histórico, a contratada deverá executar mapeamento, carga e validação de integridade dos dados, com evidências de consistência.

34.7. Testes e entrada em produção (go-live): a contratada deverá conduzir testes funcionais e de integração, simulações de cenários reais, checklist de aceitação e apoiar a entrada em produção, com relatório de implantação e documentação operacional.

34.8. Treinamento: a contratada deverá fornecer treinamento técnico-operacional, com carga horária mínima de 10 (dez) horas, contemplando administradores e agentes, e disponibilizar materiais de apoio.

34.9. Suporte contínuo: a contratada deverá prestar suporte durante toda a vigência contratual, em horário comercial, por canais formais (por exemplo, e-mail, portal e telefone/mensageria), com registros de atendimento e classificação por severidade.

34.10. Melhoria contínua: a contratada deverá apoiar ajustes evolutivos e recomendações de melhoria, incluindo revisão periódica de automações, relatórios e indicadores, quando demandado pela Administração.