



PARA AMPLA PARTICIPAÇÃO, OBSERVADO O TRATAMENTO FAVORECIDO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE NOS TERMOS DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006 E DO ART. 4º DA LEI FEDERAL Nº 14.133/2021, QUANDO APLICÁVEL.

PREGÃO Nº 18/2026 (ELETRONICO)

PREGÃO Nº: 18/2026 (ELETRONICO)

PROCESSO DE COMPRAS Nº 2026/00324

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: FICHA 961

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.novobbmnet.com.br

DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA

ELETRÔNICA: 04/08/2026 às 09 horas.

TÉRMINO DO RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 18/08/2026 às 09 horas.

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA / ANÁLISE DAS PROPOSTAS: 18/08/2026, às 09:01 horas

DATA E HORA DO INÍCIO DA FASE DE LANCES: 18/08/2026, às 09:10 horas

MODO DE DISPUTA: ABERTO

VALOR ESTIMADO GLOBAL: R\$ 1.941.199,92



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

PREÂMBULO

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE AMPARO – SAAE AMPARO**, CNPJ nº 43.467.992/0001-74, por intermédio de seu Pregoeiro, designado nos autos do Processo de Compras nº 2026/00324, com auxílio da Equipe de Apoio, **TORNA PÚBLICO** que se acha aberta licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado Bolsa Brasileira de Mercadorias – BBMNet, com utilização de recursos de tecnologia da informação, sob o critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE ÚNICO** para 12 (doze) meses, destinada à **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA IMPLANTAR E OPERAR SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA, EXECUÇÃO DE CORTE OU SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO HUMANO, INCLUINDO INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA, TREINAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, SEGURANÇA, PORTABILIDADE E TRANSIÇÃO, EM LOTE ÚNICO E SOB RESPONSABILIDADE GLOBAL DA CONTRATADA.**

O presente certame será regido pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, pela Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelo Decreto Municipal nº 6.847, de 20 de dezembro de 2023, pelas demais normas aplicáveis e pelas condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e de seus anexos, especialmente do Termo de Referência, e serão encaminhadas exclusivamente por meio eletrônico. Para participar do pregão, o interessado deverá previamente se credenciar junto à Bolsa Brasileira de Mercadorias, provedora do sistema BBMNet, na forma e nos prazos estabelecidos neste Edital e na plataforma.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br, no dia e hora mencionados na capa deste Edital, e será conduzida pelo Pregoeiro, com auxílio da Equipe de Apoio, designados nos autos do processo.

O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da Internet, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases, por meio do sistema de pregão eletrônico da Bolsa Brasileira de Mercadorias – BBMNet.

1 - DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de pessoa jurídica para implantar e operar solução integrada de comunicação de inadimplência, execução de corte ou supressão e religação do fornecimento de água, atendimento digital assistido por inteligência artificial e atendimento humano, incluindo integração, migração estritamente necessária, treinamento, suporte, manutenção, segurança, portabilidade e transição, em lote único e sob responsabilidade global da contratada, conforme condições, quantidades, exigências, níveis de serviço, critérios de aceite, medição e pagamento estabelecidos neste Edital, no Termo de Referência e em seus anexos.

1.2. A solução compreenderá os componentes tecnológicos, operacionais e de atendimento descritos no Termo de Referência, inclusive emissão de faturas de repasse e comunicados; plataforma interoperável em ambiente autorizado; inteligência artificial supervisionada; atendimento humano; execução de campo; dispositivos, conectividade, veículos, ferramentas, materiais, uniformes e EPI/EPC; integrações;

suporte 24x7 para registro e tratamento dos incidentes previstos; e todos os serviços necessários à implantação e à operação.

1.3. O objeto será adjudicado em lote único, sob responsabilidade global da CONTRATADA, preservados os três itens comerciais mensais para formação de preço, medição, pagamento e controle: item 01 – emissão de fatura de repasse e comunicados, incluindo equipamentos e mão de obra previstos no Termo de Referência e anexos; item 02 – disponibilização e operação de Plataforma de Inteligência Artificial para atendimento aos usuários, incluindo manutenção, evolução do Assistente Virtual, customização, manutenção corretiva e legal, atendimento técnico especializado, suporte 24x7 e serviços sob demanda compreendidos no escopo; e item 03 – realização de corte e religação no cavalete, com equipe, supervisão, veículos, materiais, ferramentas, EPI, smartphones, chips e demais recursos necessários.

1.4. O critério de julgamento será o menor preço global do lote único para as 12 (doze) competências mensais, correspondente à soma dos valores totais dos itens 01 a 03. A proposta discriminará o preço mensal e o preço total de cada item, sem transformar notificações, cortes, religações, postos, horas, veículos, dispositivos, mensagens ou atividades de implantação em unidades autônomas de faturamento.

1.5. Os quantitativos de 21.336 notificações por ano, 300 supressões de fornecimento de água por mês e 300 religações de água por mês constituem referências de planejamento, capacidade e fiscalização, sem garantia de demanda e sem faturamento unitário. A remuneração observará exclusivamente os três preços mensais dos itens 01 a 03, por competência efetivamente operada, evidenciada, recebida e atestada.

1.6. Todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento integral do objeto estarão incluídos nos preços dos itens 01 a 03, inclusive implantação, integração, migração ou conversão estritamente necessária, configuração, testes, homologação, treinamento, pessoal e encargos, coordenação, atendimento humano, dispositivos e conectividade, mobilidade, ferramentas, materiais, uniformes, identificação, EPI/EPC, plataforma, inteligência artificial, nuvem, licenças, APIs, mensageria ordinária, suporte, manutenção, segurança, contingência, portabilidade, transição, seguros, tributos, administração, riscos e lucro.

1.7. Não haverá item aberto para mensageria, terceiros ou implantação, nem pagamento antecipado ou por recurso meramente disponibilizado. Necessidade extraordinária fora do escopo somente poderá ser executada após instrução e alteração formal, quando juridicamente cabível, vedado o faturamento informal ou em duplicidade.

1.8. A adjudicação em lote único decorre da inviabilidade técnica de parcelamento da solução integrada, em razão da necessidade de ponto único de contato e de responsabilidade pelo fluxo completo, da indissociabilidade entre comunicação automatizada, sistema comercial, ordens de campo, corte, religação, atendimento e evidências, e do risco de incompatibilidade, conflito de atribuições e perda de arrecadação decorrente da fragmentação do ecossistema operacional.

1.9. A expressão 'solução integrada' descreve a integração funcional do objeto e não designa o regime de contratação integrada previsto nos arts. 6º, XXXII, e 46 da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicável a obras e serviços de engenharia.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

1.10. A contratação não será processada pelo Sistema de Registro de Preços, pois possui escopo integrado, prazo inicial definido e remuneração mensal vinculada à operação efetivamente recebida, não constituindo ata, saldo de ata ou compromisso para contratações futuras.

1.11. O valor estimado global indicado na capa corresponde à estimativa preliminar expressamente registrada no Termo de Referência para 12 (doze) meses, devendo o processo observar a pesquisa de preços contemporânea, a validação técnica e a aprovação da autoridade competente antes da publicação, nos termos do art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação municipal.

2 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante deste Edital e seus Anexos, observando-se as devidas ressalvas e benefícios conferidos às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme a Lei Complementar 123/2006, e estarem previamente credenciados no Plataforma BBMNET Licitações Eletrônicas da Bolsa Brasileira de Mercadorias, no endereço www.novobbmnet.com.br.

2.2. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no sítio www.novobbmnet.com.br opção "**LOGIN**" opção "**LICITAÇÃO PÚBLICA**" "**SALA DE NEGOCIAÇÃO**".

2.2.1. Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br, acesso "credenciamento".

2.2.2. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br.

2.2.3. Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas (horário de Brasília) através dos canais informados no site www.novobbmnet.com.br.

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

2.4. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei Federal nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.5. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante, em cada pregão eletrônico.

2.6. Como requisito para participação no pregão eletrônico o licitante deverá manifestar em campo próprio do sistema, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

2.7. NÃO PODERÃO DISPUTAR ESTA LICITAÇÃO:

2.7.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.3. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.4. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.6. Empresas declaradas inidôneas em qualquer esfera de Governo;

2.7.7. Pessoa jurídica cuja falência tenha sido decretada. Empresa em recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar se demonstrar sua viabilidade econômico-financeira e o atendimento às condições legais e editalícias, mediante documentação e diligência quando necessárias.

2.7.8. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.9. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.10. Agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.11. Não será admitida a participação de empresas em consórcio. A vedação decorre da necessidade de preservar interlocução, comando, responsabilidade, garantia e execução integrais em um único contratado para o ciclo operacional e tecnológico indivisível, desde a comunicação ao usuário e a integração com o sistema comercial até a execução e reconciliação das ordens de campo, sem afastar a subcontratação parcial controlada das parcelas auxiliares expressamente autorizadas neste Edital e no contrato.

2.7.12. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.13. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, observadas as hipóteses legais de conflito de interesses.

2.8. O impedimento de que trata o subitem 2.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os subitens 2.7.2 e 2.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11. O disposto nos subitens 2.7.2 e 2.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.13. A vedação de que trata o subitem 2.7.10 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico BBMNet, proposta de preços para o objeto licitado, até a data e o horário definidos na capa deste Edital, observando o critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE** correspondente à soma dos valores totais dos itens 01 a 03, mediante acesso em ambiente logado, pela opção SALA/MODALIDADES, modalidade PREGÃO, FASE 2 – ABERTO PARA RECEBER PROPOSTAS, com localização do certame pelo FILTRO, seleção do lote correspondente e acionamento do botão ENVIAR PROPOSTA.

3.1.1. O licitante poderá localizar o certame, ainda, pelo menu EDITAIS E PROCESSOS, utilizando os campos de busca disponíveis, especialmente ÓRGÃO/UNIDADE COMPRADORA e EDITAL/AVISO, observadas as funcionalidades da plataforma BBMNet.

3.1.2. Quando o sistema disponibilizar ou exigir a vinculação de documentos de habilitação nesta fase, o licitante provisoriamente vencedor deverá, previamente, inserir os arquivos no menu DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e, na tela de cadastro da proposta ou no campo próprio do certame, selecionar a funcionalidade INSERIR DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e concluir pelo comando VINCULAR DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

3.1.3. Para inserção prévia dos documentos no menu DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, o licitante deverá observar os campos próprios da plataforma, incluindo NOME DO DOCUMENTO, CLASSIFICAÇÃO e TIPO, selecionar o arquivo por meio do ícone CLIPE e adicioná-lo pelo sinal de MAIS (+), conforme funcionalidades disponíveis no sistema.

3.2. A proposta de preço deverá conter, no mínimo, os elementos comerciais e técnicos a seguir:

3.2.1. Preço mensal de cada um dos itens 01 a 03, respectivo preço total para 12 (doze) meses e preço global do lote único, em moeda corrente nacional e com duas casas decimais, observada a identidade entre a soma dos itens e o valor global ofertado.

3.2.1.1. Na plataforma BBMNet deverá ser preenchido o valor global do lote único para 12 (doze) meses, correspondente ao somatório dos valores totais dos itens 01 a 03, sem alteração das demais condições operacionais de cadastramento previstas pelo sistema.

3.2.2. Descrição da solução ofertada e declaração de atendimento integral ao Termo de Referência, inclusive quanto à plataforma de inteligência artificial e atendimento ao cidadão, integração por APIs ou WebServices, WhatsApp Business API, atendimento humano, emissão de faturas e comunicados, leitura e emissão simultânea quando exigida, execução e rastreabilidade de corte e religação, segurança da informação, proteção de dados, portabilidade, transição, níveis de serviço e Prova de Conceito.

3.2.3. Memória analítica de composição de preços reconciliada com o valor global, demonstrando, sem formação de itens autônomos de pagamento, os custos de mão de obra; veículos e deslocamento; equipamentos e conectividade; solução tecnológica; implantação e mobilização inicial; suporte e manutenção; tributos, administração, seguros, riscos e margem, conforme o modelo do Anexo II.

3.2.4. Declaração de que os valores ofertados contemplam todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto e de que os quantitativos de notificações, cortes, religações e recursos mínimos servem ao dimensionamento e à fiscalização, sem faturamento unitário.

3.2.5. Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contado da apresentação da proposta.

3.3. Não será admitida proposta parcial quanto ao lote único, nem preço simbólico, inexequível, excessivo ou artificialmente compensado entre os itens 01 a 03. As propostas não poderão impor condições incompatíveis com o Edital e seus anexos, restringir o objeto ou transferir ao SAAE obrigação atribuída à futura CONTRATADA.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, após o preenchimento dos campos eletrônicos aplicáveis, inclusive VALOR GLOBAL ou campo equivalente parametrizado pela plataforma, DIREITO DE PRIORIDADE e demais informações exigidas pelo sistema, que:

3.4.1. Cumpre plenamente os requisitos de habilitação.

3.4.2. Está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que sua proposta está em conformidade com o Edital e que o valor ofertado compreende a integralidade dos custos necessários ao cumprimento do objeto.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

3.4.3. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal.

3.4.4. Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado.

3.4.5. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, quando aplicável.

3.4.6. Observa, quando enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, os requisitos legais para fruição do tratamento favorecido, inclusive os limites estabelecidos no art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021, devendo selecionar, no campo DIREITO DE PRIORIDADE, a opção ME-EPP, quando aplicável, ou NENHUMA, quando não se enquadrar nessa condição.

3.4.7. Após selecionar as declarações obrigatórias disponibilizadas pela plataforma, o licitante deverá concluir o cadastramento pelo comando SALVAR PROPOSTA, podendo, quando disponível, BAIXAR O COMPROVANTE da proposta cadastrada.

3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.6. A falsidade de qualquer declaração sujeitará a licitante às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e neste Edital.

3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação, inclusive na FASE 2 – ABERTO PARA RECEBER PROPOSTAS, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão, lances, negociação e julgamento.

3.8. Caberá ao licitante interessado acompanhar as operações no sistema eletrônico durante todo o processo licitatório, especialmente na SALA/MODALIDADES, na linha do lote correspondente, no chat e nas mensagens emitidas pela plataforma, e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

3.9. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema BBMNet qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para providências.

4 - DO PREENCHIMENTO E ENVIO DA PROPOSTA

4.1. As licitações aptas para o recebimento de propostas estarão disponíveis na Plataforma BBMNet, no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br observadas as regras operacionais do sistema.

4.1.1. O licitante interessado poderá utilizar filtros de busca e selecionar o certame de seu interesse, observando o número do Pregão nº XX/2026 e o Processo de Compras nº 2026/00324.

4.1.2. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento prévio das informações exigidas pelo sistema eletrônico, respeitado o sigilo da fase competitiva e vedada a inserção de elementos que identifiquem indevidamente a licitante em campo ou documento que deva permanecer sigiloso até o momento procedimental próprio.

4.1.3. O acesso para participar da licitação está condicionado ao cadastro prévio do interessado na plataforma BBMNet, na forma estabelecida pelo provedor do sistema.

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante, sem prejuízo da prevalência das exigências mínimas estabelecidas no Termo de Referência.

4.3. Os preços mensais e totais dos itens 01 a 03 e o preço global do lote incluirão todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, inclusive os recursos, riscos e obrigações alocados à CONTRATADA no Termo de Referência, vedada a cobrança autônoma por implantação, mensagem, notificação, corte, religação, posto, hora, veículo, dispositivo ou etapa essencial.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração posterior sob alegação de erro, omissão ou desconhecimento dos custos necessários à execução integral do objeto, ressalvadas as hipóteses legais de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação deverá considerar a alíquota efetivamente aplicável ao objeto, sem prejuízo das retenções legais no momento do pagamento.

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

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos anteriormente inseridos no sistema até a abertura da sessão pública, observadas as regras e funcionalidades da plataforma BBMNet.

4.8. A apresentação da proposta implica obrigatoriedade de cumprimento das disposições nela contidas, em conformidade com o Edital, assumindo a licitante o compromisso de executar a solução integrada nos seus termos e de fornecer plataforma, integrações, inteligência artificial supervisionada, atendimento humano, pessoal de campo, mobilidade, dispositivos, conectividade, ferramentas, materiais, uniformes, identificação, EPI/EPC, suporte, manutenção, segurança, portabilidade e transição necessários, sem prejuízo das demais obrigações previstas no Termo de Referência.

4.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, contado da data de sua apresentação.

4.10. O Pregoeiro poderá promover diligência para esclarecer ou complementar informações e solicitar documento que comprove condição preexistente ao momento próprio, sem criação posterior de requisito, alteração substancial da proposta ou quebra de isonomia. A decisão será motivada e registrada.

4.11. Quando exigido pelo Pregoeiro, a licitante deverá complementar, no prazo definido em sessão, as informações técnicas e comerciais da solução ofertada por meio de ficha técnica, memorial descritivo, declaração técnica, memória de composição ou documento equivalente, desde que a complementação se limite a comprovar condição preexistente, não altere a substância da proposta nem represente substituição indevida da solução submetida à Prova de Conceito.

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

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio do sistema eletrônico BBMNet, na data, horário e endereço eletrônico indicados neste Edital, devendo o licitante acompanhar o certame em ambiente logado, no menu SALA/MODALIDADES, modalidade PREGÃO, observadas as fases ANÁLISE DAS PROPOSTAS e DISPUTA DE LANCES.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos inseridos no sistema até a abertura da sessão pública, mediante utilização das opções EDITAR PROPOSTA ou EXCLUIR PROPOSTA, quando disponíveis na plataforma, quando então se encerrará automaticamente a etapa de recebimento de propostas.

5.3. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, na fase de ANÁLISE DAS PROPOSTAS, e desclassificará, mediante decisão motivada, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e em seus anexos ou que contenham vícios insanáveis.

5.4. Quando autorizado e devidamente justificado pelo Pregoeiro, os licitantes poderão alterar a proposta cadastrada no sistema apenas nas hipóteses admitidas pela plataforma e pela legislação, vedada a alteração substancial da oferta em prejuízo à isonomia.

5.4.1. Será desclassificada a proposta que identifique indevidamente o licitante em fase sigilosa, inclusive em FICHA TÉCNICA, proposta inicial, catálogo ou documento equivalente anexado no sistema, quando tal identificação violar as regras operacionais da BBMNet e a igualdade de condições entre os participantes.

5.4.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes, inclusive por meio da sala do certame, mensagens do sistema e registros da sessão.

5.4.3. A não desclassificação inicial da proposta não impede seu julgamento definitivo em sentido contrário, caso se verifique, em fase posterior, incompatibilidade material com o Edital, o Termo de Referência ou a legislação aplicável.

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

5.6. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes, observado o rito operacional da BBMNet, especialmente por meio da área de mensagens/chat disponível na sala do lote.

5.7. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, na FASE DE DISPUTA DE LANCES, mediante acionamento do botão LANCE disponível na linha do lote.

5.8. O LANCE SERÁ OFERTADO PELO VALOR GLOBAL DO LOTE ÚNICO PARA 12 (DOZE) MESES, CORRESPONDENTE À SOMA DOS VALORES TOTAIS DOS ITENS 01 A 03.

5.9. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da

sessão e as regras estabelecidas neste Edital e no sistema BBMNet, podendo acessar o lote pela **SALA/MODALIDADES** ou pelo menu **MEUS LOTES**, quando disponível.

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

5.11. Os lances serão distintos e decrescentes sobre o valor global do lote único para 12 (doze) meses. A proposta final realinhada deverá preservar o total do último lance e distribuir a redução entre os itens 01 a 03 de maneira coerente e exequível, vedados preços simbólicos, inexecutáveis ou artificialmente compensados.

5.12. A fase de lances será no formato ABERTO: o tempo da etapa de lances será de 10 (dez) minutos e será encerrada por prorrogação automática, conforme funcionamento da plataforma BBMNet, no modo COM PRORROGAÇÃO, quando assim parametrizado no sistema.

5.12.1. O Pregoeiro tem a ação de iniciar a fase de lances; após o início, o lote passará automaticamente da fase de ANÁLISE DAS PROPOSTAS para a fase de DISPUTA DE LANCES e o processo seguirá de forma automática conforme as regras operacionais do sistema.

5.12.2. Iniciada a fase de fechamento de lances, os licitantes serão avisados via chat na sala de negociação, observadas as funcionalidades da plataforma.

5.13. Serão aceitos lances inferiores, iguais ou superiores ao lance de menor valor já ofertado, desde que observadas as regras do sistema e a competitividade do certame.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, podendo acompanhar na linha do lote, quando disponível, o PREÇO DE REFERÊNCIA, o MELHOR LANCE, o campo PROPOSTA, o TEMPO DECORRIDO, a SITUAÇÃO e os indicativos visuais de classificação, vedada a identificação do licitante quando o sigilo for exigido pelo sistema.

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção de lances, conforme regras da BBMNet.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior ao previsto nas regras da plataforma, a sessão será suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa aos participantes.

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta inicial.

5.17.1. Havendo empate entre propostas ou lances, serão observados os critérios de desempate previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das regras operacionais da BBMNet, inclusive abertura de tempo adicional para novo lance de desempate ou solicitação de comprovante de desempate pelo sistema, quando cabível.

5.18. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com o licitante classificado em primeiro lugar, na fase de JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS, por meio do chat da plataforma.

5.18.1. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes, podendo o licitante melhor classificado, caso aceite a redução solicitada, registrar novo lance pelo botão LANCE, quando este permanecer ativo para o vencedor.

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

5.19. No caso de bens e serviços em geral, valores significativamente inferiores aos referenciais de mercado poderão ser considerados indício de inexequibilidade, a ser apurado mediante diligência.

5.19.1. A inexequibilidade somente será reconhecida após diligência do Pregoeiro, que poderá solicitar demonstração objetiva de viabilidade, memória de composição, custos de pessoal, mobilidade, dispositivos, conectividade, plataforma, licenças, mensageria, integrações, segurança, suporte, contingência, tributos e demais elementos necessários à execução, mediante mensagem no chat e, quando disponibilizado pela plataforma, pelo comando ANEXAR NOVOS DOCUMENTOS ou funcionalidade equivalente.

5.20. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta ou necessidade de esclarecimentos complementares, o Pregoeiro poderá realizar diligência, vedada a alteração substancial da proposta ou a criação de vantagem competitiva indevida, podendo solicitar o envio de arquivos por meio do sistema, no prazo fixado em sessão.

5.21. Finalizada a etapa de lances, o valor total será confrontado com o orçamento estimado válido. O Pregoeiro negociará a redução e analisará a exequibilidade, decidindo motivadamente.

5.22. Erros materiais da planilha poderão ser saneados sem alteração da substância, do valor global ou da ordem de classificação. O ajuste não poderá gerar duplicidade de pagamento, modificação da solução, preço simbólico ou deslocamento artificial de custos entre os itens 01 a 03.

5.22.1. O ajuste de que trata este dispositivo limita-se a sanar erros ou falhas formais que não alterem a substância da proposta nem sua validade jurídica.

5.22.2. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo estipulado em sessão, encaminhe proposta final realinhada e documentos complementares de aceitabilidade técnica exigidos neste Edital, mediante utilização do botão **ANEXAR DOCUMENTO DE PROPOSTA FINAL** e, quando aplicável, das funcionalidades **REDEFINIR VALORES DOS ITENS, REDEFINIÇÃO DE VALORES POR PLANILHA, ANEXAR O ARQUIVO DO LOTE, ENVIAR PLANILHA DO LOTE** ou **ADICIONAR NOVOS DOCUMENTOS DE FICHA TÉCNICA**.

5.22.3. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, mediante solicitação fundamentada do licitante e aceite no sistema, por meio do chat ou funcionalidade equivalente da plataforma BBMNet.

6 - DA FASE DE JULGAMENTO DA PROPOSTA, DA CONFORMIDADE TÉCNICA DOCUMENTAL E DA HABILITAÇÃO

6.1. Encerrada a etapa de lances e a eventual negociação, o Pregoeiro iniciará a fase de julgamento da proposta da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, na fase de **JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS** da plataforma BBMNet, devendo a licitante acompanhar a sala, o chat, a linha do lote e as mensagens do sistema, observando, nesta ordem:

- (i) análise da compatibilidade da oferta com o Edital e o Termo de Referência;
- (ii) verificação da exequibilidade;
- (iii) apresentação e exame da proposta comercial final realinhada;
- (iv) análise da documentação técnica de aceitabilidade da solução ofertada, quando exigida; e
- (v) somente após a aprovação da proposta, a convocação da licitante para a fase de HABILITAÇÃO.

6.2. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será notificada via chat do sistema eletrônico para, em prazo razoável a ser definido pelo Pregoeiro, anexar sua PROPOSTA FINAL REALINHADA, por meio do botão ou campo próprio disponibilizado pela plataforma para inserção do arquivo da proposta final, sob pena de desclassificação.

6.2.1. A proposta final realinhada deverá conter, de forma completa e reconciliada:

6.2.1.1. Identificação do Pregão nº XX/2026 (Eletrônico) e do Processo de Compras nº 2026/00324;

6.2.1.2. Preços mensais e totais dos itens 01 a 03 e preço global do lote único para 12 (doze) meses, compatíveis com o último lance ou a negociação aceita;

6.2.1.3. Descrição objetiva da solução integrada ofertada, com declaração de atendimento às especificações, funcionalidades, integrações, recursos de campo, níveis de serviço, segurança, proteção de dados, portabilidade, transição e demais requisitos do Termo de Referência;

6.2.1.4. Memória analítica de composição de preços, conforme Anexo II, contemplando integralmente implantação, integração, migração estritamente necessária, treinamento, plataforma, inteligência artificial, atendimento humano, pessoal de campo, veículos, dispositivos, conectividade, ferramentas, materiais, EPI/EPC, mensageria ordinária, suporte, manutenção, segurança, contingência, tributos, encargos, seguros, riscos, administração e margem;

6.2.1.5. Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 90 (noventa) dias; e

6.2.1.6. Assinatura do representante legal ou assinatura eletrônica válida.

6.2.2. Para a verificação de aceitabilidade técnica e preparação da Prova de Conceito, o Pregoeiro poderá solicitar memorial descritivo, arquitetura da solução, documentos de integração, segurança, interoperabilidade, portabilidade, licenciamento, ficha técnica dos coletores, impressoras e insumos, declaração de atendimento ao Termo de Referência e outros documentos equivalentes, por meio das funcionalidades disponibilizadas pela BBMNet, vedada a inovação da proposta após a fase competitiva.

6.2.3. A proposta final realinhada deverá refletir fielmente o valor do último lance ou da negociação aceita e observar integralmente as especificações técnicas e comerciais constantes do Edital e do Termo de Referência.

6.2.4. Quando aplicável em razão da parametrização do lote, a licitante deverá utilizar a funcionalidade REDEFINIR VALORES DOS ITENS, preenchendo os valores correspondentes aos produtos ou serviços que compõem o preço global arrematado, podendo, se disponibilizado pelo sistema, utilizar a

REDEFINIÇÃO DE VALORES POR PLANILHA, mediante BAIXAR A PLANILHA DO LOTE, ANEXAR O ARQUIVO DO LOTE e ENVIAR PLANILHA DO LOTE.

6.3. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar **SERÁ SUBMETIDA À APRESENTAÇÃO DAS AMOSTRAS E À PROVA DE CONCEITO** previstas no Anexo I do Termo de Referência, após os lances, a negociação e a análise preliminar da proposta e antes da habilitação, nos termos do art. 17, § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.3.1. A Prova de Conceito não será aplicada simultaneamente a todos os licitantes e não constitui requisito de habilitação. Sua finalidade é comprovar a aderência efetiva da solução ofertada às especificações técnicas e funcionais definidas no Termo de Referência.

6.3.2. A ausência da proposta final realinhada, a desconformidade material, o não comparecimento injustificado, a não apresentação das amostras, a reprovação na Prova de Conceito ou a falta de adequação, no prazo de 7 (sete) dias úteis, dos itens faltantes ou parcialmente atendidos nos Grupos B e C admitidos pelos critérios do item 8 implicarão a desclassificação da LICITANTE, com a convocação da licitante subsequente e a repetição da mesma sequência procedimental.

6.4. Somente após a aprovação da proposta final realinhada, da documentação de aceitabilidade e da Prova de Conceito a licitante provisoriamente vencedora será notificada via chat do sistema eletrônico, na fase de HABILITAÇÃO, para anexar, inserir ou vincular os documentos de habilitação e as declarações exigidas, no prazo definido pelo Pregoeiro, sob pena de inabilitação:

a) HABILITAÇÃO JURÍDICA;

b) REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA;

c) QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA;

d) QUALIFICAÇÃO TÉCNICA;

e) ANEXO III – Termo de Credenciamento, se aplicável;

f) ANEXO IV – Declaração de Enquadramento para Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (se a licitante pretender usufruir do tratamento favorecido);

g) ANEXO V – Modelo de Declarações da Fase de Habilitação;

h) ANEXO VI – Declaração de Elaboração Independente de Proposta e Atuação Conforme ao Marco Legal Anticorrupção.

6.4.1. O julgamento da proposta final realinhada, da documentação técnica de aceitabilidade e da documentação de habilitação será realizado pelo Pregoeiro, com apoio da Equipe de Apoio e da área técnica demandante, cada qual no âmbito de sua competência.

6.4.2. Conforme as normas operacionais e o manual da plataforma BBMNet, o envio dos documentos deverá ocorrer obrigatoriamente por meio do sistema eletrônico, respeitando-se a distinção dos comandos e a sequência das fases:

a) ENVIO DA PROPOSTA FINAL: no prazo estipulado, o licitante deverá utilizar o comando/botão “DOCUMENTO DE PROPOSTA FINAL” ou campo equivalente disponibilizado pela plataforma BBMNet para enviar a Proposta Comercial Realinhada;

b) VINCULAÇÃO DA HABILITAÇÃO E DECLARAÇÕES: somente após a aprovação da proposta, no momento em que o Pregoeiro abrir o prazo de convocação no sistema e houver a solicitação no chat, o licitante deverá acessar o item arrematado e utilizar a funcionalidade INSERIR DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e, em seguida, selecionar os arquivos exigidos e concluir pelo comando VINCULAR DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

6.4.3. Recomenda-se que os arquivos exigidos em cada fase já estejam previamente inseridos no menu lateral de cadastro/documentos do sistema BBMNet, especialmente no menu DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, para evitar desclassificação, inabilitação ou outros fatores externos que possam comprometer o envio tempestivo da documentação.

6.4.4. A inobservância do prazo estipulado pelo Pregoeiro via chat para envio da proposta final realinhada implicará desclassificação da licitante; a inobservância do prazo para inserção ou vinculação dos documentos de habilitação e declarações implicará inabilitação, sendo convocada a licitante subsequente, e assim sucessivamente.

6.4.5. O Pregoeiro poderá realizar diligências para confirmar a autenticidade dos documentos, esclarecer aspectos da proposta, da documentação técnica e da habilitação, consultar sítios eletrônicos oficiais ou solicitar complementações estritamente saneadoras, observada a Lei Federal nº 14.133/2021 e vedada a alteração substancial da proposta, a criação de vantagem competitiva indevida ou a comprovação tardia de requisito material inexistente no momento próprio, mediante mensagem no chat e, quando disponibilizado pela plataforma, por meio do comando ANEXAR NOVOS DOCUMENTOS ou funcionalidade equivalente.

6.5. HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou sociedade empresária, com apresentação do ato constitutivo e alterações ou consolidação vigente.

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado, consolidado e registrado no órgão competente, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado à legislação aplicável.

c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, quando aplicável.

d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício.

e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

f) Registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, quando se tratar de sociedade cooperativa.

6.6. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ).

b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto.

c) Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Tributários inscritos na Dívida Ativa emitida pela Fazenda Estadual da sede ou domicílio da licitante, com prazo de validade em vigor.

d) Certificado de Regularidade do FGTS, com prazo de validade em vigor.

e) Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal/PGFN, com prazo de validade em vigor.

f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa, nos termos da legislação trabalhista.

g) Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Mobiliários expedida pela Fazenda Municipal do domicílio ou da sede da licitante, ou equivalente.

6.6.1. Considera-se positiva com efeitos de negativa a certidão de que conste a existência de créditos não vencidos, em curso de cobrança executiva com penhora efetivada ou cuja exigibilidade esteja suspensa, na forma da lei.

6.7. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

b) Certidão Negativa de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica. Nas hipóteses em que a certidão encaminhada for positiva, a licitante deverá apresentar comprovante da homologação ou deferimento, pelo juízo competente, do plano de recuperação judicial ou extrajudicial em vigor e demonstrar sua viabilidade econômico-financeira.

c) Se a licitante for cooperativa ou sociedade não empresária, as certidões acima deverão ser substituídas por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente.

6.8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.8.1 Comprovação da capacidade para executar atividade compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante a apresentação de ATESTADO(S) emitido(s) em nome do licitante por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando a realização satisfatória de serviços iguais ou similares ao objeto licitado.

6.8.2 Apresentação de Certidão de Registro de Pessoa Física junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia) ou ao CRA (Conselho Regional de Administração), válida na data da apresentação da proposta, comprovando o regular registro ou inscrição do profissional indicado como responsável técnico pela execução dos serviços perante o respectivo conselho profissional competente.

6.8.3 Os profissionais indicados deverão integrar o quadro permanente da licitante, na condição de empregado, prestador de serviços, sócio, diretor ou proprietário, condição que deverá ser comprovada mediante apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, contrato de prestação de serviços, ou cópia do estatuto ou contrato social da empresa, acompanhada de sua última alteração contratual, conforme o caso.

6.8.4 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

6.8.5 As empresas participantes deverão apresentar comprovação de registro do software junto ao INPI Instituto Nacional da Propriedade Industrial, como forma de demonstrar a titularidade, autoria e regularidade da solução tecnológica ofertada, assegurando maior segurança jurídica quanto aos direitos de propriedade intelectual e eventual apuração de conflitos ou disputas relacionadas ao sistema disponibilizado.

7 - DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS

7.1. FORMATO E ENVIO DOS DOCUMENTOS

7.1.1. Todos os documentos de habilitação, a proposta final realinhada e os demais anexos/documentos exigidos deverão ser apresentados exclusivamente por meio da plataforma BBMNet, nos campos próprios e prazos definidos pelo Pregoeiro em sessão.

7.1.2. Serão aceitos documentos com assinatura digital emitida por qualquer processo de certificação admitido em direito, desde que seja possível aferir sua autenticidade.

7.1.3. Para documentos apresentados com assinatura digital, a licitante deverá anexar o respectivo arquivo ou indicar meio de validação, quando necessário.

7.2. VALIDADE, AUTENTICIDADE E DILIGÊNCIA

7.2.1. Todos os documentos enviados presumir-se-ão autênticos, sendo de inteira responsabilidade da licitante a veracidade das informações apresentadas.

7.2.2. Após o prazo estipulado pelo Pregoeiro para envio da documentação, não será permitida substituição ou inclusão de documento que represente comprovação tardia de requisito material inexistente no momento próprio.

7.2.3. O Pregoeiro e a Equipe de Apoio poderão realizar diligências e consultas diretas a sítios oficiais para verificar autenticidade, validade, vigência e conteúdo dos documentos apresentados.

7.2.4. Poderá ser admitida a juntada ou complementação de documento destinado a atestar condição preexistente à abertura da sessão pública ou ao momento procedimental próprio, quando se tratar de falha formal ou omissão sanável, desde que a diligência seja motivada, registrada no sistema e não implique alteração substancial da proposta, inovação competitiva indevida ou violação à isonomia.

7.2.5. As certidões que não possuem prazo de validade estipulado pelo órgão emissor serão consideradas válidas por 06 (seis) meses, contados da data de emissão, salvo disposição legal ou editalícia específica em sentido diverso.

7.3. REPRESENTAÇÃO DA EMPRESA, MATRIZ E FILIAL

7.3.1. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz. Se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, comprovadamente forem emitidos somente em nome da matriz.

7.3.2. Serão aceitos documentos apresentados em nome da matriz ou filial quando houver centralização de recolhimento ou emissão unificada, desde que demonstrada a pertinência jurídica e documental.

7.4. TRATAMENTO PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

7.4.1. Havendo restrição na regularidade fiscal ou trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte declarada vencedora, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período mediante decisão motivada, para regularização, nos termos legais.

7.4.2. A não regularização da documentação no prazo concedido implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.4.3. Fica assegurado, quando aplicável, o tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021.

8 - DA PROVA DE CONCEITO E DAS AMOSTRAS

8.1. A LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar as amostras de coletor de dados portátil, impressora portátil e insumo papel e demonstrar todas as características obrigatórias da leitura e emissão simultânea de conta, do Assistente Virtual Inteligente, do WhatsApp Business API, da Plataforma de Atendimento ao Cidadão e das demais funcionalidades integrantes da Prova de Conceito, conforme o roteiro integral constante deste item e do Anexo I do Termo de Referência.

8.2. A Prova de Conceito ocorrerá na fase de julgamento, após os lances, a negociação e a análise preliminar da proposta e antes da habilitação, não sendo aplicada simultaneamente a todos os licitantes nem constituindo requisito de habilitação.

8.2.1. O Pregoeiro comunicará, pela plataforma BBMNet, a data, o horário, o local ou o ambiente autorizado, a forma de acesso e as orientações necessárias à sessão, preservadas a publicidade, a isonomia e a rastreabilidade dos atos.

8.3. DA COMISSÃO E DA CONDUÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

8.3.1. A Comissão Técnica conduzirá os cenários e registrará as evidências; o Pregoeiro conduzirá a sessão e decidirá motivadamente sobre a aceitação ou rejeição da proposta. A composição e eventuais substituições serão formalizadas nos autos antes da publicação do edital.

8.3.2. A Comissão de Avaliação do software será constituída por:

8.3.2.1. MARCIO RUSSO, CPF nº 102.323.648-69, matrícula 1319, Analista de Sistema da Informação;

8.3.2.2. FILIPE AUGUSTO SUATE TOLOTO, CPF nº 504.311.158-50, matrícula 1344, cargo técnico administração geral;

8.3.2.3. CAMILA DE OLIVEIRA ANDRADE, CPF nº 456.528.738-25, matrícula 1367, Assessora;

8.3.2.4. MAITÊ FRANCO, CPF nº 415.130.008-29, matrícula 1365, Chefe de Gabinete.

8.4. QUESITOS TÉCNICOS E MATRIZ INTEGRAL DA PROVA DE CONCEITO

8.4.1. Serão utilizados para aferição do atendimento das funcionalidades obrigatórias todos os quesitos relativos ao coletor de dados portátil, à impressora portátil, ao insumo papel, ao sistema de leitura informatizada, à integração com WhatsApp Business API, à inteligência artificial e às demais funcionalidades descritas no Termo de Referência.

8.4.2. Durante a Prova de Conceito, a LICITANTE deverá demonstrar o pleno funcionamento de cada funcionalidade exigida, conforme a matriz integral constante dos subitens seguintes.

8.4.3. Para fins de leitura da matriz, o campo denominado “Obrigatório/Não Obrigatório” contém a classificação do quesito nos Grupos A, B ou C, aplicando-se os pesos e os critérios de aprovação definidos nos itens 8.5 a 8.9.

8.4.4. QUESITOS RELATIVOS ÀS AMOSTRAS E AO ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO A	8.4.4.1. AMOSTRAS – Coletor de dados portátil	
GRUPO A	8.4.4.2. AMOSTRAS – Impressora portátil	
GRUPO A	8.4.4.3. AMOSTRAS – Insumo papel	
GRUPO C	8.4.4.4. O sistema permite leitura e emissão simultânea de conta	
GRUPO B	8.4.4.5. Construir o assistente virtual inteligente em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e parametrização, com os diversos sistemas de comunicação.	
GRUPO B	8.4.4.6. Possibilitar que o Assistente Virtual Inteligente registre as manifestações, por especificidade, no respectivo Sistema, permitindo inclusive o upload de anexos, e identificação do canal utilizado WhatsApp. E, ainda, responda automaticamente solicitações dos cidadãos, desde que elas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.	
GRUPO B	8.4.4.7. Realizar a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo	
GRUPO B	8.4.4.8. Apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível	
GRUPO B	8.4.4.9. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço	
GRUPO B	8.4.4.10. Identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina	
GRUPO B	8.4.4.11. Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação	
GRUPO B	8.4.4.12. Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem pela CONTRATADA	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.4.13. Deve ser disponibilizado em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambientes	
GRUPO A	8.4.4.14. WhatsApp Business API, deve possibilitar a realização dos atendimentos para WhatsApp	
GRUPO A	8.4.4.15. Os Atendimentos Eletrônicos para WhatsApp, deve possibilitar a troca de mensagens simultâneas entre a sociedade e a instituição, garantindo uma comunicação eficaz, sem a necessidade de passar por um atendimento demorado e com burocracia	
GRUPO B	8.4.4.16. Reparar as falhas e/ou inconsistências detectadas nos atendimentos	
GRUPO B	8.4.4.17. Garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes	
GRUPO B	8.4.4.18. Realizar manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização	
GRUPO B	8.4.4.19. Mapear o fluxo de comunicação	
GRUPO A	8.4.4.20. Características gerais dos serviços do Assistente Virtual Inteligente da Plataforma: Disponibilizar solução de Machine Learning e Inteligência Artificial a ser utilizado no WhatsApp do órgão, de forma automatizada, com o roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas sociais recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do cidadão	
GRUPO B	8.4.4.21. Realizar mapeamento de informações sobre o contexto das comunicações e pesquisa de entendimento das necessidades da Instituição	
GRUPO B	8.4.4.22. Desenvolvimento dos fluxos conversacionais	
GRUPO B	8.4.4.23. Realizar Treinamento da inteligência para entender situações ou contextos em tempo real para direcionar um diálogo	
GRUPO A	8.4.4.24. Gerar relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO C	8.4.4.25. Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.	
GRUPO B	8.4.4.26. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados	
GRUPO B	8.4.4.27. Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador	
GRUPO B	8.4.4.28. Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.	
GRUPO C	8.4.4.29. Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados	
GRUPO B	8.4.4.30. Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor	
GRUPO C	8.4.4.31. Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.	
GRUPO B	8.4.4.32. Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados	
GRUPO B	8.4.4.33. Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso	
GRUPO B	8.4.4.34. Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento	
GRUPO B	8.4.4.35. Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção	
GRUPO B	8.4.4.36. A plataforma deve possuir três níveis de painéis: Supervisor, Atendente e Usuário	
GRUPO B	8.4.4.37. Fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando a avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.4.38. Realizar auditoria de utilização da solução através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;	
GRUPO C	8.4.4.39. Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma de Chatbot	
GRUPO B	8.4.4.40. Garantir que todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta	
GRUPO B	8.4.4.41. Disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis (nome, documentos, endereços dentre outros), para fins de associação à intenção de diálogo utilizados na definição do modelo de aprendizagem.	

8.4.5. QUESITOS RELATIVOS À PLATAFORMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.5.1. Plataforma deverá ser 100% via web, permitindo o seu acesso de qualquer localidade	
GRUPO B	8.4.5.2. A plataforma deverá ter integração com API (WhatsApp, Messenger, SMS, Facebook, etc.) dentro de uma mesma plataforma multicanal e qualquer canal que possua API aberta, montado em uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos, visando comodidade ao cliente	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.5.3. Deverá estar totalmente integrado ao software da contratada, o que possibilitará o atendimento de forma híbrida, ou seja, atendimentos humanizados e automatizados e que realize a comunicação com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento	
GRUPO B	8.4.5.4. Permitir o cadastro e gerenciamento dos usuários do sistema de forma única e centralizada	
GRUPO B	8.4.5.5. Permitir que na tela de login, o usuário possa realizar o acesso a plataforma, cadastro de uma nova conta e o inserir uma nova senha	
GRUPO B	8.4.5.6. Realizar autenticação de Login em duas etapas	
GRUPO C	8.4.5.7. Permitir o registro dos dados no cadastro: nome de usuário, cpf, rg, telefone, data de nascimento, e-mail, nome login, cidade, departamento, início e final de expediente	
GRUPO B	8.4.5.8. Permitir que apenas usuários com domínio do órgão possa realizar o cadastro de uma nova conta	
GRUPO B	8.4.5.9. Permitir o envio de mensagens para um usuário com o domínio do órgão já cadastrado na plataforma	
GRUPO B	8.4.5.10. Permitir que ao realizar o cadastro o usuário com o domínio do órgão, receba um e-mail para validar e ativar o acesso a plataforma	
GRUPO B	8.4.5.11. Permitir definir os níveis de usuário por: Supervisor, Atendente e Usuário;	
GRUPO B	8.4.5.12. Permitir a visualização de usuários ativos e bloqueados;	
GRUPO C	8.4.5.13. Permitir a edição dos usuários cadastrados, desbloquear e bloquear usuários inativos	
GRUPO B	8.4.5.14. Permitir a exportação dos dados de cadastro para os seguintes formatos: XLS, XLSX, PDF, CSV e XML	
GRUPO B	8.4.5.15. Permitir a abertura de chamado via tela inicial da plataforma	
GRUPO B	8.4.5.16. Permitir a inclusão do motivo do chamado e a descrição do problema	
GRUPO B	8.4.5.17. Permitir a inclusão da origem do chamado aberto, por e-mail, telefone ou pessoalmente, indicando um usuário solicitante	

GRUPO DE ANÁLISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.5.18. Possuir uma tela de ativação dos chamados com os dados de abertura do chamado, assim como: data, solicitante, telefone, motivo e departamento	
GRUPO B	8.4.5.19. Permitir a visualização do chamado através do ambiente do Google Maps em formato de mapa externo e interno, para facilitar e identificar a localização exata de onde está vindo as solicitações e por qual usuário foi solicitado	
GRUPO B	8.4.5.20. Permitir que na tela de ativação o usuário possa realizar a tramitação do chamado	
GRUPO B	8.4.5.21. Possuir na tramitação do chamados as informações de: id do chamado, origem do chamado, status do chamado, motivo do chamado e detalhes do chamado	
GRUPO B	8.4.5.22. Permitir o envio instantâneo de mensagens para o usuário solicitante	
GRUPO B	8.4.5.23. Permitir a atribuição instantânea do chamado	
GRUPO B	8.4.5.24. Permitir que ao concluir um chamado a plataforma envie um e mail para o solicitante, para que ele confirme a execução do atendimento ao serviço solicitado	
GRUPO B	8.4.5.25. Permitir a criação do Catálogo de Serviços em atendimento a Lei 13.460/2017	
GRUPO B	8.4.5.26. Permitir cadastrar as categorias relacionadas aos serviços	
GRUPO B	8.4.5.27. Permitir cadastrar os diferentes níveis relacionados aos serviços	
GRUPO B	8.4.5.28. Permitir cadastrar as prioridades de atendimentos relacionados aos serviços	
GRUPO B	8.4.5.29. Permitir cadastrar os diferentes tipos de serviços	
GRUPO C	8.4.5.30. Permitir cadastrar a descrição do serviço para que o solicitante possa fazer o devido entendimento no ato da abertura da solicitação	
GRUPO B	8.4.5.31. Possibilitar ativar ou inativar um serviço cadastrado	
GRUPO B	8.4.5.32. Permitir selecionar a categoria, nível, prioridade, tipo cadastrados de um serviço	
GRUPO B	8.4.5.33. Permitir a inserção de imagem para representação gráfica do serviço	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.5.34. Permitir a sincronização do serviço à aplicativo(s) fornecidos pela plataforma	
GRUPO B	8.4.5.35. Permitir a opção de integração de um serviço junto ao sistema da CONTRATANTE	
GRUPO B	8.4.5.36. Possibilitar selecionar se o serviço é automatizado ou de atendimento humano	
GRUPO B	8.4.5.37. Permitir informar se o serviço será disponibilizado ao atendimento do público ou somente interno	
GRUPO C	8.4.5.38. Permitir cadastrar um responsável pela aprovação do serviço	
GRUPO B	8.4.5.39. Permitir a criação e parametrização dos Acordos de Níveis de Serviços (sla's), com as seguintes funcionalidades: cadastrar as diferentes matrizes de Impacto/Urgência/Criticidade; cadastrar o tempo de atendimento padrão (SLA) para os serviços que não possuem tempo de atendimento (SLA) cadastrado, informando o tempo resposta, tempo de conclusão que serão parametrizados; definir o tempo de atendimento (SLA) por serviço cadastrado de acordo com a matriz cadastrada; cadastrar o expediente para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados; cadastrar os feriados Federais/Estaduais/Municipais para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados	
GRUPO B	8.4.5.40. Permitir que as configurações da automação do CHATBOT junto ao sistema da CONTRATANTE ele possa interagir com os clientes e fornecer as informações assim como programadas: O envio de Informações sobre falta de água; O envio de endereços de postos e horários de atendimento; Opção para instruções de novos pedidos de ligação de água, Opção para envio de Faturas pendentes com valores e data de vencimento e previsão de corte, Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados, envio, em formato texto ou Imagem, notificações de débitos e campanhas preventivas via WhatsApp nos formatos .PDF .JPG .BMP, com agendamento periódico dos envios, cadastros de diferentes tipos de cobranças, além de possuir campos para parametrização de texto pré-definido que será disparado, e possibilitar Ativar ou Inativar este cadastro quando necessário, extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas filtrando data inicial e data final e extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas em formato .XLS .XLSX .PDF .CSV .XML	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.5.41. Permitir a parametrização do CHATBOT WhatsApp para atendimento aos clientes, devendo: parametrizar o fluxo de atendimento via Menu e Submenu que será automaticamente exibido ao solicitante, parametrizar os requisitos solicitados para efetuar o atendimento, cadastrar mensagem de “Bem Vindo” assim como demais mensagens iniciais, cadastrar mensagem final de atendimento, mensagem de inatividade, mensagem indevida de áudio, mensagem de solicitação aberta, alterar ou excluir um submenu cadastrado, definir a sequência no fluxo de mensagem de retorno e submenus exibidos, permitir o cadastro de requisitos com valor predefinido no fluxo de atendimento, definir a quantidade de caracteres de um campo de informações requisitadas para o atendimento, Permitir selecionar se o campo de requisitos para atendimento será preenchido com texto ou números, Permitir o envio de imagens no formato .JPG .BMP .PNG para facilitar a interação do solicitante, Deverá disponibilizar manutenção mensal referente ao módulo e o envio de WhatsApp com atualizações periódicas, de acordo com seu plano de evolução do produto, garantindo e suporte técnico completo, Permitir o cadastro de palavras chave com o intuito de impedir respostas de cunho impróprio, Permitir parametrizar horário de expediente para controle de atendimentos	
GRUPO A	8.4.5.42. Permitir o envio de notificações do tipo Short Message Service (SMS) aos usuários cadastrados, permitindo: selecionar o número de telefone cadastrado para envio, selecionar departamentos para envio, selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários inativos, digitar o texto desejado para envio, extrair um relatório de mensagens SMS enviadas filtrando a data inicial e data final; extrair um relatório com o saldo atual de crédito para uso do sistema SMS.	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.5.43. Permitir uso de marcação de ponto digital via plataforma ou aplicativo aos colaboradores, permitindo gerar folha de ponto selecionando Data Início e Data Final, gerar folha de ponto filtrando colaboradores Ativos e Inativos; folha de ponto filtrando colaborador por nome; folha de ponto em formato predefinido incluído informações da entidade e com possibilidade de impressão e exportar; folha de ponto em tela para ajustes pontuais filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o colaborador, correção de marcações de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador, inserção de marcações manuais de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador, inclusão de justificativas predefinidas de ausência de colaborador informando a Data do ocorrido, cadastro de feriados que abone as ausências do colaborador sem a necessidade de intervenção manual, cadastro de colaboradores com os campos obrigatórios: Nome do Colaborador, Número do crachá, Turno de Trabalho, CPF, RG, Função, cadastro de justificativas para ausência do colaborador, cadastro da localidade permitida para marcação do ponto com base na latitude e longitude juntamente com o raio em metros permitido, cadastro de turnos de trabalho dos colaboradores contendo os dias da semana trabalhado e horário de entrada, pausa, retorno e saída definidos, cadastro da empresa beneficiada com os campos obrigatórios: Empresa, CNPJ, Ramo de Atividade, Endereço, Número, Bairro, Cidade, UF, cadastro de tolerância, em minutos, para configurar ausência do colaborador	
GRUPO A	8.4.5.44. Permitir a elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços, permitindo: criar as perguntas e parametrizar as respostas que serão respondidas pelos munícipes, configuração do tipo do campo de resposta, como: CPF, telefone, seleção, texto curto, texto longo, número; envio de um link com as perguntas para o WhatsApp do munícipe para que seja respondido a pesquisa de satisfação dos serviços; que as coletas possam ser realizadas por agentes contratados; alteração do Status de uma pesquisa; vincular usuários que irão realizar as coletas de forma presencial; vincular usuários que terão acesso aos gráficos da pesquisa; gerar os gráficos de forma online, realizar o filtro das respostas com cruzamentos com mais de uma resposta e pergunta	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO A	8.4.5.45. Possibilitar a utilização de um aplicativo desenvolvido para Android e IOS e estar disponível para download diretamente nas lojas oficiais da Apple Store e Google Play, o aplicativo deverá possuir as seguintes funcionalidades: Permitir que o usuário com um login integrado ao domínio possa ter o acesso, possibilitar que ao logar, tenha a opção de solicitação de ajuda, possibilitar que após o acesso ele possa selecionar o motivo do qual precisa de ajuda, Permitir o envio de fotos através do aplicativo, Permitir o envio de detalhes através do aplicativo, Permitir alterar a logomarca/brasão exibida no aplicativo, Permitir gerar a solicitação para o painel principal do órgão	
GRUPO A	8.4.5.46. Permitir o cadastro de empresas dentro da plataforma, a fim de trazer mais segurança aos níveis de acesso dos usuários: Possibilitar o cadastro do nome da empresa, Possibilitar a edição do nome da empresa, Possibilitar a alteração do status da empresa para ativo e inativo, Possibilitar a inclusão do domínio do órgão vinculado e integrando com o acesso do usuário com ao da empresa, Possibilitar o cadastro de coordenadas, longitude e latitude, da localidade	
GRUPO A	8.4.5.47. Permitir o Upload de vídeos informativos para usuários da plataforma, os vídeos deveram ser apresentados em modo carrossel na Home do usuário, os vídeos devem possuir formato .MP4 .AVI .MOV .WMV, Possibilitar o cadastro do nome dos vídeos, Possibilitar a edição do nome do vídeo, Possibilitar a alteração do status do vídeo para ativo e inativo	
GRUPO B	8.4.5.48. A plataforma deve permitir o cadastro de rota, informando o nome e detalhes que serão apresentados no MAPA INTEGRADO	
GRUPO B	8.4.5.49. A plataforma deve permitir a inclusão de pontos de paradas através de cliques no MAPA INTEGRADO	
GRUPO B	8.4.5.50. A plataforma deve permitir inativar uma rota cadastrada	
GRUPO B	8.4.5.51. A plataforma deve permitir o rastreamento, em tempo real, do colaborador/motorista através de um MAPA INTEGRADO e exibir a localização através de ícone	
GRUPO B	8.4.5.52. A plataforma deve permitir cadastrar colaborador/motoristas	
GRUPO B	8.4.5.53. O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista selecione a rota que deseja iniciar o trajeto	
GRUPO B	8.4.5.54. O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista encerre o trajeto que está executando	

GRUPO DE ANALISE	Características Obrigatórias	Atende Integralmente / Atende Parcialmente/ Não atende.
GRUPO B	8.4.5.55. O aplicativo deve funcionar em segundo plano sem interromper o trajeto	
GRUPO A	8.4.5.56. Possuir Dashboard em tela inicial com as informações: Quantidade total de chamados; Quantidade total de chamados concluídos; Quantidade de chamados por dia; Quantidade de chamados concluídos por dia; Quantidade de chamados pendentes por dia; Quantidade de chamados por mês; Quantidade de chamados concluídos por mês; Quantidade de chamados pendentes por mês; Quantidade de chamados aberto por hora; Informar graficamente total de chamados abertos e resolvidos; Informar graficamente top 5 serviços mais solicitados; Informar graficamente os top 5 departamentos mais solicitantes	

8.5. VERSÃO PADRONIZADA – AGRUPAMENTO DE FUNCIONALIDADES

8.5.1. As funcionalidades serão agrupadas conforme a criticidade de sua aplicação, com os pesos seguintes:

Grupo	Categoria	Exemplos de Funcionalidades	Peso no Total
A	Funcionalidades Críticas	Emissão simultânea de contas, leitura informatizada, integração com WhatsApp Business API, segurança de dados e IA em linguagem natural.	40%
B	Funcionalidades Importantes	Relatórios, painéis de gestão, controle de acesso, parametrização de chatbot.	35%
C	Funcionalidades Complementares	Aplicativo mobile, vídeos, dashboards, pesquisas de satisfação, integração com mapas.	25%

8.6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

8.6.1. Cada funcionalidade será avaliada de acordo com seu grau de atendimento técnico e funcional, conforme a escala seguinte:

Conceito	Descrição	Pontuação
Atende integralmente	Cumprir plenamente os requisitos exigidos, sem falhas.	100%
Atende parcialmente	Apresenta pequenas limitações ou instabilidades.	50%
Não atende	Funcionalidade ausente, inoperante ou incompatível.	0%

8.7. CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO E REPROVAÇÃO

Critério	Regra de Aprovação
Desempenho global mínimo	Pontuação igual ou superior a 80% do total ponderado.
Grupo A – Críticos	Deve atingir 100% de atendimento; qualquer falha é eliminatória.
Grupo B – Importantes	Tolerância de até 2 falhas parciais, desde que a média global seja $\geq$ 80%.
Grupo C – Complementares	Tolerância de até 3 falhas totais ou parciais, sem comprometer a operação.

8.8. FALHAS ELIMINATÓRIAS

8.8.1. Serão consideradas falhas eliminatórias, independentemente da pontuação global:

8.8.1.1. Inoperância do sistema de emissão simultânea de conta e leitura de hidrômetro;

8.8.1.2. Falha na integração funcional com WhatsApp Business API;

8.8.1.3. Ausência de criptografia ponta a ponta ou falhas de segurança de dados;

8.8.1.4. Impossibilidade de interação com o Assistente Virtual em linguagem natural, em português;

8.8.1.5. Não disponibilidade de ambientes de produção e homologação separados;

8.8.1.6. Ausência de console de gestão e supervisão dos fluxos de inteligência artificial.

8.9. RESULTADO FINAL

8.9.1. Será considerada aprovada a LICITANTE que obtiver pontuação global igual ou superior a 80% e atendimento integral aos requisitos críticos do Grupo A, observadas as tolerâncias dos Grupos B e C.

8.9.2. A LICITANTE aprovada que obtiver pontuação inferior a 100% deverá adequar os itens faltantes ou parcialmente atendidos admitidos pelos critérios dos Grupos B e C no prazo de 7 (sete) dias úteis, sob pena de desclassificação.

8.9.3. Será considerada reprovada a LICITANTE que obtiver pontuação inferior a 80%, apresentar falha em requisito do Grupo A ou incorrer em qualquer falha eliminatória prevista no item 8.8.

9 - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

9.1. A interposição de recurso contra decisão proferida pelo Pregoeiro observará o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e nas regras operacionais da plataforma BBMNet, devendo os licitantes acompanhar o certame pela sala do lote, pela área de mensagens/chat e pelas fases **MANIFESTAÇÃO DE RECURSO, RECURSO E CONTRARRAZÃO e JULGAMENTO DE RECURSO**, quando disponibilizadas no sistema.

9.2. Após a conclusão da fase de julgamento da proposta, compreendendo negociação, análise da proposta final realinhada, verificação de exequibilidade e análise da documentação técnica de aceitabilidade, quando exigida, o Pregoeiro registrará no sistema sua decisão quanto à aceitabilidade da proposta, na fase de **JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS**.

9.2.1. Após o Pregoeiro aceitar a melhor proposta, o sistema informará no chat a abertura de prazo para manifestação de intenção de recurso, ficando disponível aos licitantes o botão MANIFESTAR INTENÇÃO DE RECURSO, observado o prazo operacional indicado na plataforma BBMNet.

9.3. Na etapa seguinte, referente à análise dos documentos de habilitação da licitante cuja proposta tenha sido aceita, o Pregoeiro registrará no sistema sua decisão quanto à habilitação ou inabilitação.

9.3.1. Após a decisão de habilitação ou inabilitação, na etapa de MANIFESTAÇÃO DE RECURSO, os licitantes deverão acompanhar o chat e a linha do lote, cabendo ao interessado utilizar, no prazo disponibilizado pelo sistema, o botão MANIFESTAR INTENÇÃO DE RECURSO, quando pretender recorrer.

9.4. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata intenção de recorrer, em campo próprio do sistema, no prazo disponibilizado pela plataforma BBMNet, mediante acionamento do botão MANIFESTAR INTENÇÃO DE RECURSO.

9.4.1. A manifestação de intenção de recurso não será considerada válida quando realizada apenas por mensagem no chat, sendo obrigatório o uso do botão MANIFESTAR INTENÇÃO DE RECURSO ou funcionalidade equivalente disponibilizada pela plataforma BBMNet.

9.5. A ausência de manifestação imediata da intenção de recorrer por meio do botão próprio do sistema importará decadência do direito de recurso, observadas as regras legais e operacionais aplicáveis.

9.6. Admitida a intenção recursal, será concedido prazo para apresentação das razões do recurso, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões, na forma e prazos legais, exclusivamente pelo sistema eletrônico, na fase RECURSO E CONTRARRAZÃO.

9.6.1. O licitante que tiver manifestado intenção de recurso deverá, na fase RECURSO E CONTRARRAZÃO, selecionar o lote correspondente, acionar o botão REGISTRAR RECURSO, anexar o arquivo pelo ícone CLIPE e concluir o envio pelo comando CONFIRMAR.

9.6.2. Para apresentação de contrarrazões, a licitante interessada deverá selecionar o lote correspondente, acessar o botão VER RECURSO E CONTRARRAZÃO, selecionar o recurso apresentado por outra empresa e acionar o botão REGISTRAR CONTRARRAZÃO, observados o prazo legal e as funcionalidades disponibilizadas pela plataforma.

9.7. O acolhimento do recurso importará invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.

9.7.1. Caso o recurso seja deferido, o Pregoeiro poderá retornar fases no sistema para a prática dos atos necessários, inclusive desclassificar ou inabilitar a vencedora, reclassificar ou reabilitar participante, refazer fase de lances ou adotar outra providência compatível com a decisão recursal e com as funcionalidades da plataforma BBMNet.

9.8. Os recursos e contrarrazões deverão ser apresentados exclusivamente por meio da plataforma BBMNet, não sendo aceitos documentos enviados por e-mail, protocolo físico ou outro meio não previsto no sistema, salvo indisponibilidade justificada e formalmente reconhecida pela Administração.

9.8.1. Após o encerramento do certame, os documentos de recurso, contrarrazões e julgamentos

poderão ser consultados, quando disponibilizados pela plataforma, no menu RECURSOS, mediante filtro por ÓRGÃO PROMOTOR, MODALIDADE, EDITAL e LOTE.

9.9. O Pregoeiro poderá reconsiderar o ato no prazo legal; não o fazendo, encaminhará o recurso informado à autoridade superior para decisão.

9.9.1. Após o julgamento do recurso pelo Pregoeiro, a decisão será informada no chat e poderá ser consultada no botão VER RECURSO E CONTRARRAZÃO, sem prejuízo do julgamento pela autoridade competente quando exigido, após o que a licitação avançará para a fase subsequente cabível.

10 - DA FORMALIZAÇÃO DO AJUSTE

10.1. Homologada a licitação, respeitados os trâmites legais, será formalizado o respectivo Instrumento Público de Contrato, conforme minuta constante do Anexo VII deste Edital.

10.2. A Divisão de Suprimentos do SAAE Amparo convocará a licitante adjudicatária para, dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis, contado do recebimento da notificação, assinar o contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis.

10.3. O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

10.4. Não sendo assinado o contrato no prazo estabelecido, a Administração poderá convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação e eventual contratação, observadas as condições da proposta classificada, a aceitabilidade do preço, a habilitação e a legislação aplicável.

10.4.1. A recusa injustificada em assinar o contrato sujeitará a licitante desistente às sanções previstas neste Edital e na Lei Federal nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

10.5. Não haverá formação de Ata de Registro de Preços, cadastro de reserva de ata, preços registrados ou saldo de ata, por se tratar de contratação específica e integral do objeto.

10.6. Colhidas as assinaturas, será providenciada a divulgação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e no sítio oficial do SAAE Amparo, na forma e nos prazos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021. A assinatura do contrato não autoriza o início da execução ou do faturamento, que dependerá de Ordem de Serviço e do aceite definitivo das fases de implantação, testes e validação.

10.7. A contratada não se eximirá das penalidades correspondentes na hipótese de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas.

10.8. A microempresa ou empresa de pequeno porte apresentará toda a documentação fiscal e trabalhista, ainda que contenha restrição, e, se vencedora, terá o prazo legal de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período mediante decisão motivada, para regularização.

10.9. A contratada obriga-se a manter, durante toda a execução e vigência contratual, compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo apresentar documentação revalidada caso algum documento perca validade no curso do contrato.

10.10. A assinatura do contrato não autoriza, por si só, o início da execução regular ou do faturamento. A mobilização será iniciada mediante Ordem de Serviço, e a operação remunerada somente começará após o aceite definitivo das fases de implantação, testes e validação, com a entrada em produção.

11 - DA EXECUÇÃO DO OBJETO

11.1. A execução somente terá início mediante Ordem de Serviço emitida pela Gestão Contratual do SAAE Amparo, que autorizará a CONTRATADA a mobilizar equipes, sistemas e infraestrutura. A partir do recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos para concluir implantação, testes e validação.

11.1.1. A implantação compreenderá a mobilização da estrutura operacional de campo, equipes, veículos, dispositivos, ferramentas, materiais, uniformes, identificação e EPI/EPC, a parametrização inicial da plataforma tecnológica, as integrações autorizadas e o atendimento automatizado por inteligência artificial.

11.1.2. Os testes compreenderão ensaios simulados de envio e recebimento de notificações, triagem automatizada de demandas, integração de dados, acionamento georreferenciado das equipes de campo, reconciliação de resultados, segurança, estabilidade, contingência e demais cenários definidos pelo SAAE.

11.1.3. A validação dependerá da homologação e do aceite formal da Gestão Contratual quanto à estabilidade da solução tecnológica, ao atendimento dos requisitos de segurança e à prontidão das equipes de campo para o início da prestação regular.

11.1.4. Como condição para a emissão da Ordem de Serviço e para o desenvolvimento regular da fase de implantação, a CONTRATADA deverá apresentar formalmente, antes ou, no máximo, simultaneamente à emissão da Ordem de Serviço, a indicação do preposto titular e de seu respectivo substituto legal, acompanhada de todos os contatos ordinários (comerciais) e canais de acionamento para situações de urgência.

11.1.4.1 Antes da entrada em produção, a CONTRATADA apresentará Plano Operacional, inventário de tratamento de dados, plano de capacitação, plano de contingência, documentação de segurança, integrações, recursos e demais entregáveis exigidos no Termo de Referência.

11.1.4.2. Também como condição para a emissão da Ordem de Serviço e para o desenvolvimento regular da fase de implantação, o SAAE disponibilizará à CONTRATADA, antes ou, no máximo, simultaneamente à emissão da Ordem de Serviço, os documentos e as informações mínimas existentes necessários ao início da parametrização e da integração, incluindo os contatos técnicos das equipes internas, as credenciais e os procedimentos de acesso, as regras institucionais vigentes e a massa de dados sintética ou anonimizada disponível, observados o sigilo, a segurança da informação, a proteção de dados pessoais e o acesso somente aos ambientes formalmente autorizados.

11.1.5. Dependência, omissão ou indisponibilidade sob responsabilidade exclusiva do SAAE que impeça atividade do caminho crítico deverá ser registrada com evidências, impacto, medidas de mitigação e proposta de reprogramação. Eventual efeito dilatório ficará limitado à atividade comprovadamente impedida e dependerá de decisão formal do Gestor, sem exoneração das obrigações não afetadas.

11.1.6. O descumprimento injustificado do prazo de implantação, testes e validação por culpa da CONTRATADA sujeitará a responsável às glosas e sanções cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.2. O cálculo das faturas permanecerá submetido às regras, parâmetros, tarifas e critérios aprovados pelo SAAE e será executado pelo software integrado aos coletores e ao sistema de leitura e emissão simultânea utilizado pelo CONTRATANTE.

11.2.1. A CONTRATADA responderá pela atualização, manutenção, compatibilidade, segurança e correto funcionamento dos componentes sob sua responsabilidade, sem criar, alterar ou interpretar autonomamente regras tarifárias, cadastrais ou de faturamento.

11.2.2. Divergência de massa, regra, parâmetro ou resultado será bloqueada, registrada e submetida ao SAAE. Reconhecimento de débito, alteração cadastral, concessão ou negativa de direito, emissão ou cancelamento de ordem e demais decisões administrativas permanecerão de competência exclusiva do SAAE.

11.3. A CONTRATADA organizará os meios de execução com autonomia, sem dedicação exclusiva de mão de obra e sem remuneração por posto, hora, veículo ou dispositivo, mantendo capacidade funcional mínima equivalente a três frentes de campo simultâneas, um supervisor/fiscal de campo, dois atendentes remotos, onze smartphones com chip e três motocicletas modelo Cargo.

11.3.1. Cada frente de campo contará com agente capacitado, identificação, motocicleta modelo Cargo, smartphone com chip, ferramentas, materiais e EPI/EPC compatíveis. O supervisor acompanhará elegibilidade, segurança, qualidade, evidências, exceções e contingências durante a janela de campo, sem se confundir com o gestor ou o fiscal do contrato.

11.3.2. Os onze smartphones serão distribuídos, no mínimo, em seis para leituristas, quatro para atividades de campo e um para reserva técnica; possuirão câmera, conectividade, autenticação, criptografia, gestão corporativa, inventário, bloqueio e apagamento remoto, data e hora confiáveis, geolocalização contextual e funcionamento controlado em indisponibilidade temporária de rede.

11.3.3. As três motocicletas modelo Cargo terão cilindrada mínima de 125 CC, potência mínima de 14,4 CV e ano de fabricação mínimo 2025, e serão mantidas regularizadas, licenciadas, seguras, adequadas à rota e à carga e submetidas à manutenção preventiva e corretiva.

11.3.4. A ausência de colaborador será suprida em até 24 (vinte e quatro) horas; dispositivo defeituoso será coberto pela reserva técnica sem interrupção relevante e reparado ou substituído em até 48 (quarenta e oito) horas; e indisponibilidade de motocicleta será suprida imediatamente por unidade do mesmo padrão, com reparo ou substituição definitiva em até 24 (vinte e quatro) horas.

11.3.5. A CONTRATADA poderá ajustar a composição interna de pessoas e escalas, desde que preserve os quantitativos e as especificações mínimas dos recursos, a simultaneidade, a supervisão, a capacidade de atendimento, a segurança e os níveis de serviço, sem elevação do preço contratado.

11.3.6. Os dispositivos poderão utilizar aplicativo nativo, aplicação web responsiva, PWA ou solução equivalente, vedada a exigência de marca, modelo, fabricante ou sistema operacional específico.

11.3.7. Não haverá descumprimento autônomo pelo simples tempo interno de reparo quando a CONTRATADA demonstrar que a contingência manteve integralmente a capacidade, a segurança e os níveis de serviço. A falta de profissional exigirá recomposição ou redistribuição imediata, sem direção de pessoal pelo SAAE.

11.3.8. Antes da entrada em produção, a CONTRATADA apresentará Plano Operacional contendo composição por função, cobertura, escalas, memória de capacidade e produtividade, simultaneidade, dispositivos e reserva, mobilidade, contingência, ferramentas, materiais, EPI/EPC, manutenção, reposição, capacitação e responsáveis.

11.3.9. O SAAE verificará a compatibilidade do Plano Operacional com os resultados, a segurança e os níveis de serviço, sem dirigir jornada, indicar empregados ou assumir a gestão dos meios. Não será exigida propriedade, aquisição ou disponibilidade material desses recursos durante a licitação; a comprovação será realizada na implantação, antes da entrada em produção.

11.3.10. A capacidade mínima não limita o dever de reforço. Volume, dispersão, sazonalidade, urgência ou nível de serviço que exijam capacidade ordinária superior serão atendidos pela CONTRATADA às suas expensas, ressalvada alteração extraordinária e formal do escopo.

11.3.11. Todos os custos dos recursos mínimos e dos reforços ordinários integrarão os itens pagáveis e a memória da proposta, sem duplicidade. A insuficiência de dimensionamento ordinário constitui risco da CONTRATADA e não gera pagamento adicional.

11.4. As comunicações e notificações utilizarão exclusivamente ordem, conteúdo, motivo, faturas, destinatário e canal fornecidos ou autorizados pelo SAAE, com aviso compreensível, indicação do motivo da suspensão e das faturas inadimplidas, quando for o caso, e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para suspensão.

11.4.1. Cada comunicação registrará identificador único, versão do conteúdo, destinatário, canal, data e hora, resultado, comprovante de recebimento ou motivo padronizado de insucesso. Na negativa de recebimento, a entrega será certificada segundo procedimento aprovado pelo SAAE, vedada a fabricação, presunção ou alteração de evidência.

11.4.2. A solução impedirá duplicidade, tratará repetição, destinatário inválido, autorização do canal e exceções, reconciliará os resultados com o sistema do SAAE e manterá fila visível de rejeições. Comunicação sem campos e evidências definidos não será considerada aceita.

11.4.3. A comunicação não autoriza ordem de campo por decisão da CONTRATADA. A elegibilidade e a autorização serão determinadas pelo SAAE, cabendo à solução aplicar somente validações e bloqueios previamente aprovados.

11.5. Corte ou supressão somente será executado mediante ordem autenticada, vigente e específica emitida pelo SAAE, identificando unidade, modalidade e prazo. Antes da execução, serão confirmados aviso e comprovante de recebimento, antecedência aplicável, autorização, unidade, endereço, ligação ou ramal, data, impedimentos e segurança.

11.5.1. É vedado iniciar ou executar suspensão em estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva de pessoas, bem como às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados nacionais, estaduais ou municipais e no dia que os anteceder, sem prejuízo da responsabilidade do SAAE pela conferência prévia das ordens emitidas.

11.5.2. A CONTRATADA executará exatamente a modalidade indicada, vedada a conversão de corte em supressão, a retirada de ramal sem ordem específica, a alteração de cadastro, a suspensão de faturamento, o reconhecimento de débito, a determinação de impedimento ou a produção de efeito administrativo autônomo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

11.5.3. A execução registrará aceite, deslocamento quando necessário, chegada, confirmação da unidade, executor, data e hora, geolocalização contextual, evidências antes e depois, resultado, material, impedimento, exceção e encerramento, com devolução e reconciliação da ordem no sistema institucional.

11.5.4. Divergência de identidade, ausência de pressuposto, risco à segurança, condição de vulnerabilidade, resistência, impedimento não previsto ou dúvida sobre a ordem exigirá interrupção imediata da atividade e escalonamento ao SAAE.

11.5.5. Suspensão indevida será tratada como incidente crítico, com acionamento imediato do SAAE, preservação das evidências e prioridade de restabelecimento em até 12 (doze) horas.

11.6. A religação ou o restabelecimento somente será executado após ordem válida do SAAE, com indicação da unidade, tipo de intervenção anterior, data e hora do marco regulatório e prazo aplicável.

11.6.1. A fila operacional priorizará restabelecimento em até 12 (doze) horas quando a suspensão tiver sido indevida; em até 24 (vinte e quatro) horas após cessado o motivo da suspensão precedida de aviso; e em até 72 (setenta e duas) horas quando houver retirada do ramal.

11.6.2. A solução emitirá alertas e escalonamentos antes do vencimento, registrará impedimentos e manterá contingência suficiente. A CONTRATADA não verificará por decisão própria a quitação, não exigirá pagamento, não alterará débito ou cadastro, não imporá requisito ausente da ordem e não redefinirá o marco temporal informado pelo SAAE.

11.6.3. A execução registrará identificação, chegada, data e hora, geolocalização contextual, intervenção, evidências, materiais, resultado, impedimento, executor e reconciliação com o sistema do SAAE.

11.7. A plataforma de atendimento ao cidadão será 100% web, multicanal, integrada por APIs ou WebServices aos ambientes formalmente autorizados, compatível com WhatsApp Business API, Messenger, SMS, Facebook e outros canais com API aberta, e permitirá atendimento automatizado e humano por interface centralizada.

11.7.1. A solução digital complementar os canais institucionais do SAAE e não substituirá o atendimento telefônico disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, nem os canais presenciais e de protocolo.

11.7.2. Toda solicitação, reclamação, queixa ou requerimento será registrado e numerado, com protocolo informado ao usuário, data e hora, canal, assunto, status, prazo aplicável e histórico de movimentações. Reclamações e queixas serão encaminhadas ao departamento competente com antecedência suficiente para resposta no prazo regulatório máximo de 10 (dez) dias úteis.

11.7.3. A identidade será verificada de forma proporcional ao risco antes da exposição de dado pessoal, cadastral ou econômico-financeiro. Mediante autenticação e autorização do SAAE, a solução poderá consultar o sistema oficial e disponibilizar segunda via de fatura, boleto ou relatório retornado, vedado recalcular, alterar, reconhecer, parcelar ou negociar dívida ou modificar cadastro.

11.7.4. A inteligência artificial utilizará linguagem natural em português brasileiro, fluxos, roteiros e base de conhecimento aprovados, com aprendizagem supervisionada, console de gestão, ambientes

separados de produção e homologação e transferência a atendente humano com o contexto e os dados autorizados.

11.7.5. A inteligência artificial não poderá autorizar ou determinar corte, supressão, religação, emissão de ordem, reconhecimento ou negativa de direito, alteração cadastral, definição de tarifa ou penalidade, nem negociação fora das regras formalmente aprovadas.

11.7.6. Protocolos, históricos, evidências e indicadores permanecerão íntegros, auditáveis e exportáveis. O atendimento observará linguagem simples, acessibilidade e prioridade legal e regulatória.

11.7.7. As especificações e funcionalidades da Plataforma de Inteligência Artificial e da Plataforma de Atendimento ao Cidadão serão cumpridas integralmente nos termos dos subitens seguintes, que reproduzem o conteúdo técnico dos itens 3.2.3 e 3.3 do Termo de Referência de 28/07/2026, sem redução de escopo.

11.7.7.1. DA ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO — PLATAFORMA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

11.7.7.1.1. Serviço de sistema informatizado para automação de mensagens via WhatsApp, contemplando implantação, fornecimento e manutenção mensal via SAAS (Software com Serviço), possibilitando a comunicação e a gestão de filas de atendimento entre vários operadores, podendo ser utilizado para envio e recebimento de mensagens para Administração Pública.

11.7.7.1.2. O sistema deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecidos por um único proponente, não permitindo sublocação e disponibilizar os seguintes recursos:

11.7.7.1.2.1. O Serviço de Desenvolvimento e Implantação deverá:

11.7.7.1.2.1.1. Construir o Assistente Virtual Inteligente em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e parametrizável, que permita a integração com os diversos sistemas de comunicação;

11.7.7.1.2.1.2. A integração da solução com sistemas “legados” ou de “backend” dar-se-á por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices;

11.7.7.1.2.1.3. Possibilitar que o Assistente Virtual Inteligente registre as manifestações, por especificidade, no respectivo Sistema, permitindo inclusive o upload de anexos, e identificação do canal utilizado WhatsApp. E, ainda, responda automaticamente solicitações dos cidadãos, desde que elas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação;

11.7.7.1.2.1.4. Integrar o Assistente Virtual Inteligente com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina supervisionado;

11.7.7.1.2.1.5. Realizar a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;

11.7.7.1.2.1.6. Apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível;

11.7.7.1.2.1.7. Para tanto, correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;

11.7.7.1.2.1.8. O Assistente Virtual Inteligente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina;

11.7.7.1.2.1.9. Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação;

11.7.7.1.2.1.10. Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem pela CONTRATADA;

11.7.7.1.2.1.11. Criar e utilizar roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial;

11.7.7.1.2.1.12. O Assistente Virtual Inteligente deve ser disponibilizar em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambientes.

11.7.7.1.2.2. A habilitação e configuração de serviço WhatsApp Business API tem por objetivo:

11.7.7.1.2.2.1. Possibilitar a realização dos atendimentos para WhatsApp.

11.7.7.1.2.3. Os Atendimentos Eletrônicos para WhatsApp têm por objetivo:

11.7.7.1.2.3.1. Possibilitar a troca de mensagens simultâneas entre a sociedade e a instituição, garantindo uma comunicação eficaz, sem a necessidade de passar por um atendimento demorado e com burocracia.

11.7.7.1.2.4. A prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção deverá possibilitar:

11.7.7.1.2.4.1. O atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas nos atendimentos;

11.7.7.1.2.4.2. O atendimento de dúvidas, de forma a Garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes.

11.7.7.1.2.4.3. A Realização de manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização;

11.7.7.1.2.4.4. Mapear o fluxo de comunicação;

11.7.7.1.2.4.5. Emitir roteiros de atendimento com ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial.

11.7.7.1.2.5. Características gerais dos serviços do Assistente Virtual Inteligente da Plataforma:

11.7.7.1.2.5.1. Implementar solução no WhatsApp do SAAE, de forma automatizada, com o roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas sociais recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do cidadão;

11.7.7.1.2.5.2. Realizar mapeamento de informações sobre o contexto das comunicações e pesquisa de entendimento das necessidades da Instituição;

11.7.7.1.2.5.3. Fornecer Briefing do projeto (objetivos, hipóteses, premissas, stakeholders);

11.7.7.1.2.5.4. Fornecer detalhamento das funcionalidades e parâmetros de avaliação (fluxos conversacionais, modelo gestão de dados e necessidade de integração);

11.7.7.1.2.5.5. Estabelecer modelos ou orientação para elaboração dos textos;

11.7.7.1.2.5.6. Desenvolvimento dos fluxos conversacionais;

11.7.7.1.2.5.7. Realizar Treinamento da inteligência para entender situações ou contextos em tempo real para direcionar um diálogo;

11.7.7.1.2.5.8. Proceder o Desenvolvimento de integração (API ou webservice);

11.7.7.1.2.5.9. Acompanhar e monitorar o uso da solução;

11.7.7.1.2.5.10. Realizar manutenção evolutiva dos fluxos conversacionais;

11.7.7.1.2.5.11. A solução deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;

11.7.7.1.2.5.12. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando a avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente

11.7.7.1.2.5.13. Realizar auditoria de utilização da solução através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;

11.7.7.1.2.5.14. Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma de Chatbot;

11.7.7.1.2.5.15. Garantir que todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta;

11.7.7.1.2.5.16. Garantir o funcionamento em nuvem;

11.7.7.1.2.5.17. Disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis

(nome, documentos, endereços dentre outros), para fins de associação à intenção de diálogo utilizados na definição do modelo de aprendizagem.

11.7.7.2. DA ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO — PLATAFORMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

11.7.7.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar para todos os usuários de computadores e/ou equipamentos de informática a solução completa para o atendimento aos munícipes, registrando as solicitações e/ou atendimentos, as manutenções realizadas e ainda oferecer recursos para o gerenciamento e acompanhamento de todas as operações realizadas, através de uma Central de Atendimento Digital, com mão de obra qualificada;

11.7.7.2.2. A Plataforma deverá ser 100% via web, permitindo o seu acesso de qualquer localidade;

11.7.7.2.3. Deverá ter integração com API (WhatsApp, Messenger, SMS, Facebook, etc.) dentro de uma mesma plataforma multicanal e qualquer canal que possua API aberta, montado em uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos, visando comodidade ao cliente;

11.7.7.2.4. Deverá estar totalmente integrado ao software da contratada, o que possibilitará o atendimento de forma híbrida, ou seja, atendimentos humanizados e automatizados e que realize a comunicação com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento;

11.7.7.2.5. O SAAE irá liberar a API com o sistema comercial e a CONTRATADA deverá integrar e gerar automaticamente o envio da segunda via do Boleto através do CHATBOT retornando o PDF para o cliente realizar o pagamento da fatura em aberto e relatório de débitos totais, entre outros;

11.7.7.2.6. O sistema deve:

11.7.7.2.6.1. Permitir o cadastro e gerenciamento dos usuários do sistema de forma única e centralizada;

11.7.7.2.6.2. Permitir que na tela de login, o usuário possa realizar o acesso a plataforma, cadastro de uma nova conta e o inserir uma nova senha;

11.7.7.2.6.3. Realizar autenticação de Login em duas etapas;

11.7.7.2.6.4. Permitir o registro dos dados no cadastro: nome de usuário, cpf, rg, telefone, data de nascimento, e-mail, nome login, cidade, departamento, início e final de expediente;

11.7.7.2.6.5. Permitir que apenas usuários com domínio do órgão possa realizar o cadastro de uma nova conta;

11.7.7.2.6.6. Permitir o envio de mensagens para um usuário com o domínio do órgão já cadastrado na plataforma;

11.7.7.2.6.7. Permitir que ao realizar o cadastro o usuário com o domínio do órgão, receba um e-mail para validar e ativar o acesso a plataforma;

11.7.7.2.6.8. Permitir definir os níveis de usuário por: Administrador, usuário de cadastro, operador de

chamado, chamados de terceiros;

11.7.7.2.6.9. Permitir a visualização de usuários ativos e bloqueados;

11.7.7.2.6.10. Permitir a edição dos usuários cadastrados, desbloquear e bloquear usuários inativos;

11.7.7.2.6.11. Permitir a exportação dos dados de cadastro para os seguintes formatos: XLS, XLSX, PDF, CSV e XML;

11.7.7.2.7. Permitir a abertura de chamado via tela inicial da plataforma, com as seguintes funções:

11.7.7.2.7.1. Permitir a inclusão do motivo do chamado e a descrição do problema;

11.7.7.2.7.2. Permitir a inclusão da origem do chamado aberto, por e-mail, telefone ou pessoalmente, indicando um usuário solicitante;

11.7.7.2.7.3. Possuir uma tela de ativação dos chamados com os dados de abertura do chamado, assim como: data, solicitante, telefone, motivo e departamento;

11.7.7.2.7.4. Permitir a visualização do chamado através do ambiente do Google Maps em formato de mapa externo e interno, para facilitar e identificar a localização exata de onde está vindo as solicitações e por qual usuário foi solicitado;

11.7.7.2.7.5. Permitir que na tela de ativação o usuário possa realizar a tramitação do chamado;

11.7.7.2.7.6. Possuir na tramitação do chamados as informações de: id do chamado, origem do chamado, status do chamado, motivo do chamado e detalhes do chamado;

11.7.7.2.7.7. Permitir o envio instantâneo de mensagens para o usuário solicitante;

11.7.7.2.7.8. Permitir a atribuição instantânea do chamado;

11.7.7.2.7.9. Permitir a alteração do status do chamado;

11.7.7.2.7.10. Permitir que ao concluir um chamado a plataforma envie um e-mail para o solicitante, para que ele confirme a execução do atendimento ao serviço solicitado.

11.7.7.2.8. Permitir a criação do Catálogo de Serviços em atendimento a Lei 13.460/2017, com as seguintes funcionalidades:

11.7.7.2.8.1. Permitir cadastrar as categorias relacionadas aos serviços;

11.7.7.2.8.2. Permitir cadastrar os diferentes níveis relacionados aos serviços;

11.7.7.2.8.3. Permitir cadastrar as prioridades de atendimentos relacionados aos serviços;

11.7.7.2.8.4. Permitir cadastrar os diferentes tipos de serviços;

11.7.7.2.8.5. Permitir cadastrar a descrição do serviço para que o solicitante possa fazer o devido

entendimento no ato da abertura da solicitação;

11.7.7.2.8.6. Possibilitar ativar ou inativar um serviço cadastrado;

11.7.7.2.8.7. Permitir selecionar a categoria, nível, prioridade, tipo cadastrados de um serviço;

11.7.7.2.8.8. Permitir a inserção de imagem para representação gráfica do serviço;

11.7.7.2.8.9. Permitir a sincronização do serviço à aplicativo(s) fornecidos pela plataforma;

11.7.7.2.8.10. Permitir a opção de integração de um serviço junto ao sistema da CONTRATANTE;

11.7.7.2.8.11. Possibilitar selecionar se o serviço é automatizado ou de atendimento humano;

11.7.7.2.8.12. Permitir informar se o serviço será disponibilizado ao atendimento do público ou somente interno;

11.7.7.2.8.13. Permitir cadastrar um responsável pela aprovação do serviço.

11.7.7.2.9. Permitir a criação e parametrização dos Acordos de Níveis de Serviços (sla's), com as seguintes funcionalidades:

11.7.7.2.9.1. Permitir cadastrar as diferentes matrizes de Impacto/Urgência/Criticidade;

11.7.7.2.9.2. Permitir cadastrar o tempo de atendimento padrão (SLA) para os serviços que não possuem tempo de atendimento (SLA) cadastrado, informando o tempo resposta, tempo de conclusão que serão parametrizados;

11.7.7.2.9.3. Permitir definir o tempo de atendimento (SLA) por serviço cadastrado de acordo com a matriz cadastrada;

11.7.7.2.9.4. Permitir cadastrar o expediente para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados;

11.7.7.2.9.5. Permitir cadastrar os feriados Federais/Estaduais/Municipais para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados.

11.7.7.2.10. Permitir que as configurações da automação do CHATBOT junto ao sistema da CONTRATANTE ele possa interagir com os clientes e fornecer as informações assim como programadas:

11.7.7.2.10.1. O envio de Informações sobre falta de água;

11.7.7.2.10.2. O envio de endereços de postos e horários de atendimento;

11.7.7.2.10.3. Opção para instruções de novos pedidos de ligação de água;

11.7.7.2.10.4. Opção para envio de Faturas pendentes com valores e data de vencimento e previsão de corte;

11.7.7.2.10.5. Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados;

11.7.7.2.10.6. Deverá permitir o envio, em formato texto ou Imagem, notificações de débitos e campanhas preventivas via WhatsApp nos formatos .PDF, .JPG e .BMP, com agendamento periódico dos envios;

11.7.7.2.10.7. O Sistema deverá permitir cadastros de diferentes tipos de cobranças, além de possuir campos para parametrização de texto pré-definido que será disparado, e possibilitar Ativar ou Inativar este cadastro quando necessário;

11.7.7.2.10.8. Permitir extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas filtrando data inicial e data final;

11.7.7.2.10.9. Permitir extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas em formato .XLS, .XLSX, .PDF, .CSV e .XML.

11.7.7.2.11. Permitir a parametrização do CHATBOT WhatsApp para atendimento aos clientes, devendo:

11.7.7.2.11.1. Permitir parametrizar o fluxo de atendimento via Menu e Submenu que será automaticamente exibido ao solicitante;

11.7.7.2.11.2. Permitir parametrizar os requisitos solicitados para efetuar o atendimento;

11.7.7.2.11.3. Permitir cadastrar mensagem de “Bem Vindo” assim como demais mensagens iniciais;

11.7.7.2.11.4. Permitir cadastrar mensagem final de atendimento, mensagem de inatividade, mensagem indevida de áudio, mensagem de solicitação aberta;

11.7.7.2.11.5. Permitir alterar ou excluir um submenu cadastrado;

11.7.7.2.11.6. Permitir definir a sequência no fluxo de mensagem de retorno e submenus exibidos;

11.7.7.2.11.7. Permitir cadastro de requisitos com valor predefinido no fluxo de atendimento;

11.7.7.2.11.8. Permitir definir a quantidade de caracteres de um campo de informações requisitadas para o atendimento;

11.7.7.2.11.9. Permitir selecionar se o campo de requisitos para atendimento será preenchido com texto ou números;

11.7.7.2.11.10. Permitir o envio de imagens no formato .JPG, .BMP e .PNG para facilitar a interação do solicitante;

11.7.7.2.11.11. Deverá disponibilizar manutenção mensal referente ao módulo e o envio de WhatsApp com atualizações periódicas, de acordo com seu plano de evolução do produto, garantindo e suporte

técnico completo;

11.7.7.2.11.12. Permitir o cadastro de palavras chave com o intuito de impedir respostas de cunho impróprio;

11.7.7.2.11.13. Permitir parametrizar horário de expediente para controle de atendimentos.

11.7.7.2.12. Permitir o envio de notificações do tipo Short Message Service (SMS) aos usuários cadastrados:

11.7.7.2.12.1. Permitir selecionar o número de telefone cadastrado para envio;

11.7.7.2.12.2. Permitir selecionar departamentos para envio;

11.7.7.2.12.3. Permitir selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários inativos;

11.7.7.2.12.4. Permitir digitar o texto desejado para envio;

11.7.7.2.12.5. Permitir extrair um relatório de mensagens SMS enviadas filtrando a data inicial e data final;

11.7.7.2.12.6. Permitir extrair um relatório com o saldo atual de crédito para uso do sistema SMS.

11.7.7.2.13. Permitir uso de marcação de ponto digital via plataforma ou aplicativo aos colaboradores:

11.7.7.2.13.1. Permitir gerar folha de ponto selecionando Data Início e Data Final;

11.7.7.2.13.2. Permitir gerar folha de ponto filtrando colaboradores Ativos e Inativos;

11.7.7.2.13.3. Permitir gerar folha de ponto filtrando colaborador por nome;

11.7.7.2.13.4. Permitir gerar folha de ponto em formato predefinido incluído informações da entidade e com possibilidade de impressão e exportar;

11.7.7.2.13.5. Permitir gerar folha de ponto em tela para ajustes pontuais filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o colaborador;

11.7.7.2.13.6. Permitir a correção de marcações de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador;

11.7.7.2.13.7. Permitir a inserção de marcações manuais de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador;

11.7.7.2.13.8. Permitir a inclusão de justificativas predefinidas de ausência de colaborador informando a Data do ocorrido;

11.7.7.2.13.9. Permitir o cadastro de feriados que abone as ausências do colaborador sem a necessidade de intervenção manual;

11.7.7.2.13.10. Permitir o cadastro de colaboradores com os campos obrigatórios: Nome do

Colaborador, Número do crachá, Turno de Trabalho, CPF, RG, Função;

11.7.7.2.13.11. Permitir o cadastro de justificativas para ausência do colaborador;

11.7.7.2.13.12. Permitir o cadastro da localidade permitida para marcação do ponto com base na latitude e longitude juntamente com o raio em metros permitido;

11.7.7.2.13.13. Permitir o cadastro de turnos de trabalho dos colaboradores contendo os dias da semana trabalhado e horário de entrada, pausa, retorno e saída definidos;

11.7.7.2.13.14. Permitir o cadastro da empresa beneficiada com os campos obrigatórios: Empresa, CNPJ, Ramo de Atividade, Endereço, Número, Bairro, Cidade, UF;

11.7.7.2.13.15. Permitir o cadastro de tolerância, em minutos, para configurar ausência do colaborador.

11.7.7.2.14. Permitir a elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços entregues pelo SAAE, com as seguintes funcionalidades:

11.7.7.2.14.1. Permitir criar as perguntas e parametrizar as respostas que serão respondidas pelos munícipes;

11.7.7.2.14.2. Permitir a configuração do tipo do campo de resposta, como: CPF, telefone, seleção, texto curto, texto longo, número;

11.7.7.2.14.3. Permitir o envio de um link com as perguntas para o WhatsApp do munícipe para que seja respondido a pesquisa de satisfação dos serviços;

11.7.7.2.14.4. Permitir que as coletas possam ser realizadas por agentes contratados do SAAE, e as pesquisas sejam feitas presencialmente;

11.7.7.2.14.5. Permitir a alteração do status de uma pesquisa;

11.7.7.2.14.6. Permitir vincular usuários que irão realizar as coletas de forma presencial;

11.7.7.2.14.7. Permitir vincular usuários que terão acesso aos gráficos da pesquisa;

11.7.7.2.14.8. Permitir gerar os gráficos de forma online;

11.7.7.2.14.9. Permitir realizar o filtro das respostas com cruzamentos com mais de uma resposta e pergunta.

11.7.7.2.15. Possibilitar a utilização de um aplicativo desenvolvido para Android e IOS e estar disponível para download diretamente nas lojas oficiais da Apple Store e Google Play, o aplicativo deverá possuir as seguintes funcionalidades:

11.7.7.2.15.1. Permitir que o usuário com um login integrado ao domínio possa ter o acesso;

11.7.7.2.15.2. Possibilitar que ao logar, tenha a opção de solicitação de ajuda;

- 11.7.7.2.15.3.** Possibilitar que após o acesso ele possa selecionar o motivo do qual precisa de ajuda;
- 11.7.7.2.15.4.** Permitir o envio de fotos através do aplicativo;
- 11.7.7.2.15.5.** Permitir o envio de detalhes através do aplicativo;
- 11.7.7.2.15.6.** Permitir alterar a logomarca/brasão exibida no aplicativo;
- 11.7.7.2.15.7.** Permitir gerar a solicitação para o painel principal do órgão.
- 11.7.7.2.16.** Permitir o cadastro de empresas dentro da plataforma, a fim de trazer mais segurança aos níveis de acesso dos usuários:
 - 11.7.7.2.16.1.** Possibilitar o cadastro do nome da empresa;
 - 11.7.7.2.16.2.** Possibilitar a edição do nome da empresa;
 - 11.7.7.2.16.3.** Possibilitar a alteração do status da empresa para ativo e inativo;
 - 11.7.7.2.16.4.** Possibilitar a inclusão do domínio do órgão vinculado e integrando com o acesso do usuário com ao da empresa;
 - 11.7.7.2.16.5.** Possibilitar o cadastro de coordenadas, longitude e latitude, da localidade.
- 11.7.7.2.17.** Permitir o Upload de vídeos informativos para usuários da plataforma, os vídeos deveram ser apresentados em modo carrossel na Home do usuário, os vídeos devem possuir formato .MP4, .AVI, .MOV e .WMV:
 - 11.7.7.2.17.1.** Possibilitar o cadastro do nome dos vídeos;
 - 11.7.7.2.17.2.** Possibilitar a edição do nome do vídeo;
 - 11.7.7.2.17.3.** Possibilitar a alteração do status do vídeo para ativo e inativo;
- 11.7.7.2.18.** Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por usuário;
- 11.7.7.2.19.** Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por departamento;
- 11.7.7.2.20.** Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por tipo de atendimento;
- 11.7.7.2.21.** Possuir relatório de disparo de cobranças agendadas ou imediatas com os seguintes campos: Data, Nome, Número enviado, Cobrança realizada.
- 11.7.7.2.22.** Possuir um ambiente de gráficos com informações sobre as modalidades de atendimento e os atendimentos por tipo de solicitação, assim como atendimentos por dia, semana, mês, atendimentos por responsável.
- 11.7.7.2.23.** Possuir funcionalidade de rastreo de colaboradores externos;

11.7.7.2.23.1. A plataforma deve permitir o cadastro de rota, informando o nome e detalhes que serão apresentados no MAPA INTEGRADO;

11.7.7.2.23.2. A plataforma deve permitir a inclusão de pontos de paradas através de cliques no MAPA INTEGRADO;

11.7.7.2.23.3. A plataforma deve permitir inativar uma rota cadastrada;

11.7.7.2.23.4. A plataforma deve permitir localizar uma rota cadastrada através de campo de busca;

11.7.7.2.23.5. A plataforma deve permitir o rastreamento, em tempo real, do colaborador/motorista através de um MAPA INTEGRADO e exibir a localização através de ícone;

11.7.7.2.23.6. A plataforma deve permitir cadastrar colaborador/motoristas;

11.7.7.2.23.7. O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista selecione a rota que deseja iniciar o trajeto;

11.7.7.2.23.8. O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista encerre o trajeto que está executando;

11.7.7.2.23.9. O aplicativo deve funcionar em segundo plano sem interromper o trajeto;

11.7.7.2.24. Possuir Dashboard em tela inicial com as informações:

11.7.7.2.24.1. Quantidade total de chamados;

11.7.7.2.24.2. Quantidade total de chamados concluídos;

11.7.7.2.24.3. Quantidade de chamados por dia;

11.7.7.2.24.4. Quantidade de chamados concluídos por dia;

11.7.7.2.24.5. Quantidade de chamados pendentes por dia;

11.7.7.2.24.6. Quantidade de chamados por mês;

11.7.7.2.24.7. Quantidade de chamados concluídos por mês;

11.7.7.2.24.8. Quantidade de chamados pendentes por mês;

11.7.7.2.24.9. Quantidade de chamados aberto por hora;

11.7.7.2.24.10. Informar graficamente total de chamados abertos e resolvidos;

11.7.7.2.24.11. Informar graficamente top 5 serviços mais solicitados;

11.7.7.2.24.12. Informar graficamente os top 5 departamentos mais solicitantes.

11.7.7.2.25. Possuir três níveis de painéis: Supervisor, Atendente e Usuário, na forma descrita no ETP.

11.7.7.2.25.1. Supervisor deve permitir acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados, elaboração de fluxogramas e gerenciamento do autoatendimento e demais configurações, bem como permitir gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento, fazer o encaminhamento para outro atendente ou mesmo assumir o atendimento;

11.7.7.2.25.2. Atendente deve permitir realizar o atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado;

11.7.7.2.25.3. usuário é a entrada para solicitações na plataforma.

11.7.7.2.26. Permitir a geração de relatórios da seguinte forma:

11.7.7.2.26.1. Relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.

11.7.7.2.26.2. Relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

11.7.7.2.26.3. Relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.

11.7.7.2.26.4. Relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.

11.7.7.2.26.5. Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.

11.7.7.2.26.6. Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.

11.7.7.2.26.7. Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.

11.7.7.2.26.8. Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.

11.7.7.2.26.9. Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.

11.7.7.2.26.10. Relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.

11.7.7.2.26.11. Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.

11.7.7.2.26.12. Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.

11.7.7.2.26.13. Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento

no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.

11.8. A CONTRATADA manterá central de serviços para abertura e acompanhamento de chamados técnicos por meio de plataforma própria ou número de telefone de chamada local, e-mail corporativo ou página do sítio eletrônico da CONTRATADA, com equipe acompanhando os chamados durante todo o horário de atendimento. O atendimento humano de Nível 1 contará com, no mínimo, dois atendentes remotos, das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira; os chamados de Níveis 2 e 3 serão encaminhados ao CONTRATANTE conforme o fluxo aprovado; e o suporte 24x7 permanecerá disponível para registro e tratamento dos incidentes aplicáveis.

11.8.1. Os incidentes serão classificados pelo SAAE segundo o impacto observado: Emergencial, com prazo de resolução de 6 (seis) horas; Grave, com prazo de resolução de 8 (oito) horas; e Pedido de Informação, com prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

11.8.2. Chamado Emergencial compreende falha com indisponibilidade total, funcionamento intermitente ou parcial capaz de levar à interrupção do serviço ou perda de tráfego; chamado Grave compreende perturbação séria que afete área ou funcionalidade específica, como perda de redundância ou degradação; e Pedido de Informação compreende orientação que não gere interrupção ou indisponibilidade.

11.8.3. O chamado conservará a severidade atribuída na abertura até a solução completa. Atendimentos poderão ocorrer remotamente e, se não resolvidos no prazo, serão continuados até a solução, sem encerramento artificial ou interrupção do dever de correção.

11.9. O SAAE definirá perfis e quantidade estimada de participantes. O plano de capacitação indicará objetivos, conteúdo, carga horária, formato, sessões ou turmas, pré-requisitos, ambiente, instrutores, materiais editáveis e reutilizáveis, presença, avaliação de aprendizagem, dúvidas e critérios de aceite.

11.9.1. A CONTRATADA atualizará materiais e prestará orientação complementar quando mudança relevante, correção ou atualização legal alterar a utilização da solução, e treinará seus próprios empregados até 5 (cinco) dias antes do início regular dos serviços.

11.9.2. A CONTRATADA fornecerá e fiscalizará ferramentas, materiais, uniformes, crachás, identificação, sinalização e EPI/EPC, incluindo protetor solar, botina, bota PVC, óculos e protetor auricular, sem prejuízo do Plano Operacional, do PGR, das normas aplicáveis e da avaliação concreta de risco.

11.10. O SAAE atuará como controlador dos dados pessoais tratados para a prestação do serviço público, e a CONTRATADA como operadora quanto às operações executadas em nome e segundo instruções documentadas do SAAE. Tratamento próprio da CONTRATADA para obrigação legal deverá ser delimitado, documentado e separado das finalidades contratuais.

11.10.1. Antes da entrada em produção, a CONTRATADA apresentará inventário de tratamento com categorias de dados e titulares, finalidades, bases e instruções, sistemas, integrações, acessos, suboperadores, locais de armazenamento, transferências, retenção, descarte, medidas de segurança e responsáveis.

11.10.2. Suboperador dependerá de autorização prévia do SAAE, identificação nos autos e obrigações equivalentes de privacidade, segurança, sigilo, auditoria, continuidade, incidente, devolução e

eliminação, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável.

11.10.3. É vedado utilizar dados, conteúdos, conversas ou evidências para publicidade, enriquecimento de perfil, finalidade própria, treinamento ou aperfeiçoamento de modelo geral ou externo, salvo autorização legal e instrução formal e específica do controlador.

11.10.4. A CONTRATADA manterá menor privilégio, segregação de funções, autenticação reforçada para perfis críticos, criptografia em trânsito e repouso, registros de auditoria, gestão de vulnerabilidades, cópias de segurança, restauração testada, continuidade, monitoramento e proteção dos dispositivos móveis.

11.10.5. Suspeita ou confirmação de incidente de segurança ou privacidade que possa afetar dados, serviços, continuidade ou direitos será comunicada ao SAAE sem demora injustificada e, em qualquer caso, em até 2 (duas) horas da ciência, por canal disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, com informações progressivamente complementadas.

11.10.5.1. A comunicação inicial conterá, na medida disponível, a data e a hora da detecção e da ocorrência estimada; os sistemas e os serviços afetados; a natureza do evento; as categorias e o volume aproximado de dados e titulares; as medidas de contenção; os riscos; as evidências preservadas; o responsável técnico; os suboperadores envolvidos; e os próximos passos. Informações indisponíveis serão complementadas continuamente, sem retardar o alerta inicial.

11.10.6. A CONTRATADA preservará logs e evidências, cooperará com investigação e avaliação de risco e dano, executará contenção, erradicação, recuperação e prevenção e fornecerá os elementos necessários às comunicações legais. A decisão de comunicar a ANPD e titulares caberá ao SAAE, sem manifestação da CONTRATADA em seu nome, ressalvada obrigação legal própria.

11.10.7. Encerrada a finalidade ou o contrato, a CONTRATADA devolverá dados e documentos nos formatos definidos, apoiará a transição e eliminará cópias remanescentes após autorização do SAAE, ressalvadas retenções legais, com declaração e evidências de descarte.

11.11. Integram a remuneração ordinária da plataforma as correções de defeitos, atualizações de segurança, manutenção de compatibilidade, ajustes de integrações e adequações legais ou regulatórias indispensáveis à continuidade do objeto. Correção de erro, recomposição de funcionalidade perdida, correção de vulnerabilidade e retrabalho por falha da CONTRATADA não constituem customização remunerável.

11.11.1. Mudança evolutiva adicional dependerá de solicitação formal do SAAE e registro de finalidade, requisito, prioridade, alternativas, impactos técnicos, de segurança, privacidade, integração, prazo, operação e preço, critérios de aceite, testes, implantação, reversão e aprovações. Nenhuma mudança alterará objeto, responsabilidades, preço, prazo, níveis de serviço ou equilíbrio sem o instrumento jurídico cabível.

11.11.2. Os serviços evolutivos ou sob demanda compreendidos no escopo integrarão o preço mensal do item 02. Ampliação material do escopo somente poderá ocorrer após instrução e alteração formal juridicamente cabível, com definição objetiva do impacto mensal, do limite global, do prazo, das evidências e do aceite, vedado o faturamento unitário informal.

11.12. A implantação, a homologação e o acompanhamento poderão ocorrer nas dependências do



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

SAAE, na Rua José Bonifácio, nº 300, Amparo/SP, e remotamente, inclusive em nuvem autorizada. Os serviços de campo serão executados no Município de Amparo/SP e nas áreas atendidas pelo SAAE.

11.12.1. Defeito, vício ou não conformidade será corrigido ou reexecutado sem custo nos prazos de SLA ou no prazo específico fixado pelo SAAE. Equipamento ou recurso material defeituoso será substituído em até 48 (quarenta e oito) horas, sem interrupção dos níveis mínimos de serviço e com contingência quando necessária.

11.12.2. O recebimento, o ateste e o pagamento não afastam responsabilidade por vícios, falhas de segurança, perda de integridade, indisponibilidade, danos, licenças, portabilidade e transição. A CONTRATADA responderá por sua cadeia de fabricantes, provedores, licenciante e subcontratados, sem transferir ao SAAE a coordenação ou o risco.

12 - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DA FORMA DE EXECUÇÃO

12.1. A contratação será formalizada mediante Instrumento Público de Contrato, cuja minuta constitui o Anexo VII deste Edital.

12.2. O prazo de implantação, testes e validação será de até 30 (trinta) dias corridos, contado do recebimento da Ordem de Serviço, sem item ou pagamento autônomo e sem início das competências mensais antes do aceite definitivo e da entrada em produção.

12.3. Após o aceite da entrada em produção, a operação terá duração inicial de 12 (doze) meses, correspondentes a 12 (doze) competências mensais efetivamente executadas, evidenciadas, recebidas e atestadas.

12.4. A parcela continuada poderá ser prorrogada sucessivamente, se houver previsão e forem demonstradas a vantagem, a disponibilidade orçamentária, o desempenho satisfatório, a manutenção das condições de habilitação e os demais pressupostos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação municipal, respeitada a vigência máxima legal.

12.5. Eventual prorrogação não dará origem a item ou pagamento autônomo de implantação e será formalizada antes do término da vigência. A CONTRATADA manterá durante todo o período prorrogado os mesmos resultados, recursos mínimos, níveis de serviço, segurança, portabilidade, transição e condições econômicas juridicamente ajustadas.

12.6. A subcontratação total do objeto, a cessão da responsabilidade global e a sublocação da plataforma principal são vedadas. Poderá ser autorizada previamente, por escrito, a subcontratação parcial de atividades auxiliares, desde que identificada nos autos, não prejudique a POC, a segurança, a continuidade ou a fiscalização e não afaste a responsabilidade integral da CONTRATADA.

12.7. A CONTRATADA manterá preposto aceito pela Administração e organizará seus empregados, escalas, meios e métodos com autonomia, vedadas a subordinação direta, a indicação nominal de trabalhadores pelo SAAE e a remuneração por posto, hora, veículo ou dispositivo.

13 - DA MEDIÇÃO, DO RECEBIMENTO, DO ATESTE E DO PAGAMENTO

13.1. A medição observará exclusivamente os três itens comerciais mensais do lote, nos quais estarão incluídos todos os custos de implantação e operação, sem pagamento autônomo por implantação ou

por quantidade unitária de comunicação, corte ou religação.

13.2. Serão medidos os itens 01 a 03 pela competência mensal efetivamente executada, evidenciada e recebida, após o aceite definitivo da implantação, dos testes e da validação e a entrada em produção. A medição abrangerá recepção e validação de dados; transmissão e reconciliação; comunicações válidas; ordens de corte, supressão, religação e restabelecimento; disponibilidade da plataforma e do atendimento; evidências; relatórios; e aplicação do Ateste do Serviço Prestado.

13.3. Eventos inválidos, duplicados, não autorizados, sem prova, rejeitados ou cancelados serão registrados como não conformidades nos indicadores e repercutirão no Ateste, sem faturamento unitário e sem dupla redução pelo mesmo fato.

13.4. Ao final de cada competência, a CONTRATADA apresentará Relatório Mensal de Prestação de Contas com o consolidado de notificações, atendimentos digitais e humanos e ordens de campo executadas, instruído com coordenadas geográficas, registros fotográficos, protocolos, evidências de entrega, prazos, disponibilidade, incidentes, chamados, recursos mínimos, contingências, não conformidades e providências.

13.5. A Gestão Contratual, subsidiada pela fiscalização, validará os dados em até 5 (cinco) dias úteis e emitirá o Ateste do Serviço Prestado, avaliando a disponibilidade contínua da solução digital e da integração de dados; a prontidão das três frentes de campo, do supervisor, dos atendentes e dos recursos mínimos; o cumprimento dos prazos de religação de 12, 24 ou 72 horas; e a ausência de cortes em dias ou unidades proibidos.

13.6. Constatada a regularidade total, será emitido ateste integral. Identificadas falhas ou descumprimentos, será emitido ateste com glosa direta, observados os seguintes parâmetros objetivos:

13.6.1. Ausência de frente de campo ou supervisor em dia de janela de trabalho: glosa de 1% (um por cento) do valor da mensalidade do lote por dia de descumprimento.

13.6.2. Corte iniciado em sexta-feira, sábado, domingo, feriado ou véspera de feriado: glosa de 2% (dois por cento) do valor da mensalidade do lote por corte irregular identificado.

13.6.3. Atraso no prazo aplicável de religação ou restabelecimento de 12, 24 ou 72 horas: glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da mensalidade do lote por ordem de serviço atrasada.

13.6.4. Indisponibilidade da plataforma digital e da inteligência artificial por período superior a 4 (quatro) horas contínuas: glosa de 1% (um por cento) do valor da mensalidade do lote por ocorrência.

13.7. A aplicação de glosa não impede sanção administrativa por fundamento autônomo, extinção em caso de inexecução reiterada ou reparação de dano, vedada a duplicidade de consequência financeira pelo mesmo fato e fundamento.

13.8. O fiscal instruirá os recebimentos provisório e definitivo; o gestor consolidará a documentação e autorizará o faturamento, observada a segregação de funções. A nota fiscal somente será emitida após o recebimento definitivo e a autorização escrita de faturamento.

13.9. A Nota Fiscal discriminará a competência, os itens 01 a 03, os respectivos preços, as glosas constantes do Ateste, o valor bruto, os ajustes, as retenções, o valor líquido, os dados bancários da



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

CONTRATADA e o Processo Administrativo nº 2026/00324, o Pregão, o Contrato e o empenho, e será acompanhada dos termos de recebimento, relatório, Ateste e documentos exigidos.

13.10. A CONTRATADA enviará a nota fiscal e todos os anexos, simultaneamente e no mesmo e-mail, para contabilidade@saaeamparo.sp.gov.br, eucanina@saaeamparo.sp.gov.br, mrusso@saaeamparo.sp.gov.br e afcurado@saaeamparo.sp.gov.br, sem prejuízo do protocolo no sistema oficial indicado.

13.11. Após a conferência fiscal e o ateste pelo agente competente, o pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias úteis, mediante crédito em conta de titularidade da CONTRATADA e observada a ordem cronológica do art. 141 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.12. Nota fiscal incorreta, incompleta ou divergente será devolvida com indicação objetiva do motivo. Após a correção, haverá novo recebimento e novo ateste, a partir do qual recomeçará o prazo de 15 (quinze) dias úteis, sem prejuízo do faturamento e pagamento de parcela incontroversa documentalmente separável.

13.13. O SAAE efetuará a retenção do Imposto sobre a Renda na fonte conforme o Decreto Municipal nº 6.788/2023, a Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012 e suas alterações, inclusive a IN RFB nº 2.145/2023. A CONTRATADA destacará a retenção e a alíquota aplicável à natureza de cada pagamento e apresentará as declarações e comprovações de não retenção quando cabíveis.

13.14. Serão efetuadas retenções de ISS, contribuição previdenciária e outros tributos quando exigidas pela legislação e pela natureza efetiva da parcela. Retenção legal não altera o preço contratado nem gera reequilíbrio.

13.15. Não haverá pagamento antecipado nem por recurso meramente disponibilizado. Irregularidade fiscal superveniente será tratada nos termos legais e não autoriza, por si só, a retenção de pagamento por serviço definitivamente recebido, salvo previsão legal, decisão judicial ou hipótese contratual válida.

13.16. Em atraso de pagamento exclusivamente imputável ao SAAE, o valor devido será atualizado pelo IPCA, ou índice oficial que o substitua, pro rata die, do dia seguinte ao vencimento até o efetivo pagamento, ressalvadas as hipóteses legais de suspensão do prazo.

14 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS, DAS GLOSAS E DAS SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa a licitante ou a CONTRATADA que praticar qualquer das condutas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, inclusive dar causa à inexecução parcial ou total; retardar injustificadamente a execução; não manter a proposta; recusar a contratação; apresentar declaração ou documento falso; fraudar a licitação ou o contrato; comportar-se de modo inidôneo; frustrar os objetivos da licitação; ou praticar ato lesivo previsto na Lei Federal nº 12.846/2013.

14.2. Sem prejuízo das hipóteses legais, constituem descumprimentos específicos: atraso injustificado na implantação, nos testes, na validação ou na entrada em produção; indisponibilidade de plataforma ou integração; descumprimento dos prazos de suporte, comunicação, corte ou religação; execução de corte proibido ou sem ordem válida; ausência dos recursos mínimos; perda, fabricação ou adulteração de evidência; atuação autônoma da inteligência artificial em decisão administrativa; uso indevido de dados; falha de segurança; descumprimento de portabilidade ou transição; e abandono da execução.

14.3. Poderão ser aplicadas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, observadas a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso, agravantes e atenuantes, danos, reincidência, boa-fé, cooperação, medidas corretivas e programa de integridade.

14.4. O atraso injustificado no prazo de implantação, testes e validação sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal global do lote por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal global, sem prejuízo da conversão em multa compensatória, da extinção e das demais medidas cabíveis quando o atraso comprometer a finalidade da contratação.

14.5. A inexecução parcial poderá sujeitar a CONTRATADA à multa compensatória de até 10% (dez por cento) do valor global do contrato; a inexecução parcial com grave dano ou a inexecução total poderá sujeitá-la à multa de até 30% (trinta por cento) do valor global, observados os limites e a dosimetria do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.6. As glosas do Ateste do Serviço Prestado possuem natureza de ajuste da remuneração à prestação efetivamente entregue e não constituem sanção. Multa somente poderá cumular-se por infração e fundamento sancionatório autônomos, vedada dupla penalização financeira pelo mesmo fato.

14.7. A aplicação de multa não impede a extinção contratual, a cobrança de perdas e danos, a retenção de créditos até o limite legal e a adoção de medidas necessárias à continuidade do serviço público.

14.8. A advertência será aplicada exclusivamente à inexecução parcial quando não se justificar sanção mais grave. O impedimento e a declaração de inidoneidade observarão as hipóteses, âmbitos, competências e prazos dos arts. 156 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.9. A apuração será formalizada em processo próprio, com intimação, defesa, produção de provas e decisão motivada pela autoridade competente. A reparação integral do dano permanecerá exigível independentemente da sanção aplicada.

15 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

15.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital ou solicitar esclarecimentos, devendo protocolar o pedido no prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.

15.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial e/ou na plataforma BBMNet no prazo legal, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

15.3. Os pedidos de impugnação e as solicitações de esclarecimentos deverão ser realizados exclusivamente por meio eletrônico, diretamente na plataforma BBMNet www.novobbmnet.com.br, em campo específico disponibilizado pelo sistema para essa finalidade.

15.4. Não serão aceitos, sob nenhuma hipótese, pedidos de impugnação, intenções de recurso ou solicitações de esclarecimento enviados por e-mail corporativo ou pessoal, tampouco protocolados fisicamente, sendo a plataforma eletrônica BBMNet o meio oficial para essas manifestações, ressalvada indisponibilidade técnica formalmente reconhecida pela Administração.

15.5. A decisão sobre o pedido de esclarecimento ou a resposta à impugnação será proferida pelo Pregoeiro, na qualidade de agente responsável pela condução do certame, observados os prazos e a forma estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021.

15.6. Acolhida impugnação que altere a formulação das propostas, será designada nova data para realização do certame, exceto quando a alteração não afetar a elaboração da proposta comercial.

16 - DAS ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente quanto às hipóteses de alteração unilateral, consensual, restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro e formalização por termo aditivo ou apostilamento, conforme o caso.

16.2. Registros que não caracterizem alteração da essência do contrato poderão ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma da Lei Federal nº 14.133/2021.

16.3. A eventual prorrogação da parcela continuada dependerá de justificativa técnica, disponibilidade orçamentária, desempenho satisfatório, manutenção das condições de habilitação, demonstração de vantajosidade e formalização antes do encerramento da vigência, observados os arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

16.4. Não será admitida alteração que descaracterize o objeto, fragilize a responsabilidade global da CONTRATADA, elimine integração ou interoperabilidade, reduza segurança, continuidade, portabilidade, recursos mínimos ou níveis de serviço, ou introduza faturamento unitário informal.

17 - DA PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao SAAE Amparo divulgar o Instrumento Público de Contrato e seus eventuais aditamentos no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, na forma e prazos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, bem como no sítio oficial da Autarquia e demais meios exigidos pela legislação aplicável.

17.2. A publicação do contrato constitui condição de eficácia do ajuste, sem prejuízo das demais providências de transparência e controle aplicáveis ao processo.

18 - DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

18.1. Os licitantes e a contratada deverão observar o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, contratação e execução do objeto.

18.2. Para os fins desta cláusula, são vedadas, entre outras, as seguintes práticas:

a) prática corrupta: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de agente público no processo licitatório ou na execução contratual;

b) prática fraudulenta: falsificar ou omitir fatos, documentos ou informações com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução;

c) prática colusiva: estabelecer acordo entre licitantes, com ou sem conhecimento de representantes do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais ou não competitivos;

d) prática coercitiva: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, a pessoas ou bens, visando influenciar a participação em processo licitatório ou a execução contratual;

e) prática obstrutiva: destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas para impedir a apuração de irregularidades.

18.3. A prática de fraude, corrupção, conluio, coação, obstrução ou ato lesivo sujeitará o responsável às sanções administrativas, civis e penais cabíveis, sem prejuízo da extinção contratual e da comunicação aos órgãos competentes.

19 - DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

19.1. Não será exigida garantia de execução contratual nas modalidades do art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, por não constar exigência dessa natureza no Termo de Referência.

19.2. A dispensa da garantia de execução não reduz as obrigações de qualidade, correção, manutenção, continuidade, segurança, indenização, portabilidade e transição, nem afasta as garantias dos fabricantes, provedores, licenciadores e subcontratados que a CONTRATADA deverá manter válidas durante a execução.

20 - DOS CASOS OMISSOS

20.1. Aplicar-se-ão a Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Municipal nº 6.847/2023 e suas alterações, a Lei Federal nº 13.709/2018, a legislação de saneamento, defesa do usuário e propriedade intelectual aplicável, o Termo de Referência e os princípios gerais de direito público para a solução dos casos omissos.

20.2. Situações técnicas não previstas serão submetidas à área demandante, à gestão e à fiscalização, sem transferência à CONTRATADA de competência administrativa exclusiva do SAAE e sem prejuízo da análise jurídica quando cabível.

21 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Será divulgada a ata da sessão pública no sistema eletrônico BBMNet e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, nos termos da legislação vigente.

21.2. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerão as condições estabelecidas neste Edital, salvo em relação às especificações técnicas, critérios de desempenho, condições de execução, SLA e obrigações operacionais, hipótese em que prevalecerão as exigências contidas no Termo de Referência, desde que compatíveis com a legislação aplicável e objeto.

21.3. As normas disciplinadoras serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade, desde que não sejam comprometidos o interesse público, a finalidade da contratação, a continuidade do abastecimento, a integridade das ordens de campo, a segurança da informação, a proteção de dados e a segurança jurídica do SAAE.

21.4. Das sessões públicas de processamento do Pregão Eletrônico serão lavradas atas circunstanciadas, geradas automaticamente pelo sistema, as quais serão assinadas eletronicamente pelo Pregoeiro e pelos membros da Equipe de Apoio presentes, quando aplicável.

21.5. O sistema BBMNet manterá sigilo quanto à identidade das licitantes nos termos de suas regras operacionais e da legislação aplicável.

21.6. O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes que exijam publicidade serão divulgados eletronicamente no site oficial da Autarquia e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

21.7. Fica eleito o Foro da Comarca de Amparo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões decorrentes desta licitação ou do futuro contrato que não puderem ser resolvidas de forma amigável na esfera administrativa.

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS**

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

21.8. A substituição de plataforma, componente tecnológico, provedor, integração, dispositivo, modelo de inteligência artificial ou recurso crítico indicado na proposta somente será admitida mediante aprovação prévia e expressa do SAAE, desde que a solução substituta seja igual ou superior, preserve funcionalidades, POC, interoperabilidade, segurança, portabilidade, continuidade e níveis de serviço e não acarrete acréscimo de preço ou prejuízo operacional.

21.9. O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação, a compreensão da proposta, a segurança jurídica ou a isonomia poderá ser saneado pelo Pregoeiro, mediante decisão motivada, registrada em ata e acessível aos licitantes.

21.10. A participação no certame implica aceitação integral e irretratável das condições estabelecidas neste Edital, no Termo de Referência, na minuta contratual e nos demais anexos.

22 - DOS ANEXOS

22.1. Integram o presente Edital, independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

ANEXO I – Termo de Referência

ANEXO II – Modelo Padrão de Proposta Comercial Realinhada;

ANEXO III – Modelo de Termo de Credenciamento;

ANEXO IV – Modelo de declaração de enquadramento para microempresa ou empresa de pequeno porte ou de reenquadramento

ANEXO V – Modelo de Declarações da Fase de Habilitação;

ANEXO VI – Declaração de Elaboração Independente de Proposta e Atuação Conforme ao Marco Legal Anticorrupção;

ANEXO VII – Minuta do Instrumento Público de Contrato;

ANEXO VIII – Termo de Ciência e de Notificação – Contratos e Declaração de Documentos à Disposição do TCE-SP.

Amparo, 03 de agosto de 2026

FERNANDA TEIXEIRA

Superintendente

SAAE Amparo



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS

Rua José Bonifácio, 300 – Amparo/SP – CEP 13.900-320

Fone: (19) 3808-8400

CNPJ: 43.467.992/0001-74

IE 168.131.370.116

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo datado de 28/07/2026, disponível no sítio eletrônico da Autarquia www.saaeamparo.sp.gov.br , no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e no Portal de Licitações BBMNet.

ANEXO II – MODELO PADRÃO DE PROPOSTA COMERCIAL REALINHADA
 (timbrado da licitante)

PREGÃO Nº 18/2026 (ELETRÔNICO)
PROCESSO DE COMPRAS Nº 2026/00324

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA IMPLANTAR E OPERAR SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA, EXECUÇÃO DE CORTE OU SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO HUMANO, INCLUINDO INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA, TREINAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, SEGURANÇA, PORTABILIDADE E TRANSIÇÃO, EM LOTE ÚNICO E SOB RESPONSABILIDADE GLOBAL DA CONTRATADA.

B.1. PREMISSAS MÍNIMAS CONSIDERADAS PARA FORMAÇÃO DO PREÇO

B.1.1. Solução integrada, em lote único, com responsabilidade única pela solução tecnológica, atendimento, integração, suporte e execução operacional de campo.

B.1.2. Vigência referencial de 12 meses de operação, sem prejuízo do prazo de implantação previsto no Termo de Referência.

B.1.3. Pagamento por competência mensal dos itens 01 a 03, após recebimento definitivo, após o Ateste do Serviço Prestado, os quantitativos servem ao dimensionamento e à fiscalização, sem faturamento unitário.

B.1.4. Integração com rotinas de atendimento, banco de dados comercial, emissão de documentos, ordens de serviço, boletos, comunicados, faturas, corte/religação e canais digitais.

B.1.5. Tratamento de dados pessoais e comerciais com observância da LGPD, sigilo, confidencialidade, logs, criptografia e demais medidas de segurança compatíveis.

B.1.6. Solução tecnológica com suporte técnico, manutenção corretiva/legal, evolução, serviços sob demanda para customização, integrações iniciais, migração/conversão estritamente necessária e treinamento inicial, com todos os custos remunerados pelos preços mensais dos itens 01 a 03.

B.2. QUANTITATIVOS E RECURSOS MÍNIMOS

Item	Descrição / recurso	Quantidade ou condição de referência	Observação para formação de preço
1	Entrega de notificações/comunicados	21.336/ano	Quantidade estimada para dimensionamento, capacidade e fiscalização
2	Supressão de fornecimento de água padrão	300/mês	Quantidade estimada para dimensionamento, capacidade e fiscalização
3	Religação de água padrão	300/mês	Quantidade estimada para dimensionamento, capacidade e fiscalização

Item	Descrição / recurso	Quantidade ou condição de referência	Observação para formação de preço
4	Agentes de corte e religação	Mínimo de 03	Reposição de colaborador ausente em até 24 horas.
5	Supervisor/fiscal de campo	Mínimo de 01	Supervisão operacional e controle de qualidade dos serviços.
6	Atendentes remotos	Mínimo de 02	Atendimento de Nível 1 e acompanhamento de chamados.
7	Smartphones com chip	Mínimo de 11	06 para leituristas, 04 para campo e 01 reserva; substituição em até 48 horas.
8	Motocicletas modelo Cargo	Mínimo de 03	Cilindrada mínima de 125 CC, potência mínima de 14,4 CV e ano de fabricação mínimo 2025.
9	Ferramentas, uniformes, crachás e EPI's	Conforme necessidade operacional	Incluir, no mínimo, ferramentas de campo, uniforme, crachá, protetor solar, botina, bota PVC, óculos, protetor auricular e correlatos.

B.3. PLANILHA PRINCIPAL DE PREÇOS

Item	Descrição	Unidade	Prazo	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações / premissas da empresa
01	Emissão de fatura de repasse e comunicados, incluindo equipamentos e mão de obra indicados no Termo de Referência e anexos.	Mês	12 meses	[preencher]	[preencher]	[preencher, se houver]
02	Disponibilização e operação, por prazo determinado, de Plataforma de Inteligência Artificial para atendimento aos usuários, incluindo manutenção, evolução do Assistente Virtual, customização, manutenção corretiva/legal, atendimento técnico especializado, suporte 24x7 e serviços sob demanda.	Mês	12 meses	[preencher]	[preencher]	[preencher, se houver]

Item	Descrição	Unidade	Prazo	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações / premissas da empresa
03	Realização de corte e religação no cavalete, com equipe, supervisão, veículos, materiais, ferramentas, EPI's, smartphones, chips e demais recursos necessários.	Mês	12 meses	[preencher]	[preencher]	[preencher, se houver]
	VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		12 meses	[preencher]	[preencher]	

B.4. MEMÓRIA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

Grupo de custo	Descrição mínima	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações
Mão de obra	Agentes, supervisor/fiscal de campo, atendentes remotos, encargos trabalhistas/previdenciários e benefícios.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Veículos e deslocamento	Motocicletas, combustível, manutenção, seguro, documentação e despesas de rota.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Equipamentos e conectividade	Smartphones, chips, planos de dados, ferramentas, materiais, uniformes, crachás e EPI's.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Solução tecnológica	Software integrado, plataforma de IA, hospedagem, nuvem, APIs/WebServices, segurança, logs, dashboards e relatórios.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Implantação e mobilização inicial	Configuração, parametrização, integrações iniciais, migração/conversão estritamente necessária, treinamento inicial, testes, homologação, operação assistida e entrada em produção.	[preencher]	[preencher]	[preencher]

Grupo de custo	Descrição mínima	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações
Suporte e manutenção	Suporte técnico, manutenção corretiva/legal, evolução, central de chamados e atendimento 24x7 quando aplicável.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Tributos, administração e margem	Tributos, despesas administrativas, seguros operacionais, riscos, margem e demais custos indiretos.	[preencher]	[preencher]	[preencher]

B.5. DECLARAÇÕES COMERCIAIS E TÉCNICAS DA PROPONENTE

B.5.1. ☐ Declaro que os valores ofertados contemplam todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto.

B.5.2. ☐ Declaro ciência de que o envio desta cotação não gera direito à contratação, preferência, exclusividade ou obrigação de abertura de procedimento.

B.5.3. ☐ Declaro que a solução proposta contempla, no mínimo, os recursos humanos, materiais, equipamentos, veículos, suporte e tecnologia descritos neste modelo, salvo ressalvas expressamente indicadas.

B.5.4. ☐ Declaro que a empresa possui condições de atender às obrigações de sigilo, confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

B.5.5. ☐ Declaro que eventuais integrações, APIs, homologações, credenciais, acessos ou liberações necessárias à execução foram consideradas nas premissas comerciais abaixo.

B.5.6. ☐ Declaro que a proposta possui validade mínima indicada no item B.6.

B.6. CONDIÇÕES COMERCIAIS

Condição	Regra considerada
Validade da proposta	Mínimo de 90 dias, contado da apresentação da proposta.
Prazo de início/configuração	Até 30 (trinta) dias corridos da Ordem de Serviço;
Prazo de início da operação	Após o aceite definitivo das fases de implantação, testes e validação, com a entrada em produção, iniciando-se então as 12 competências mensais.
Condições de pagamento consideradas	Mensal, pelos itens 01 a 03, após recebimento definitivo e emissão do Ateste do Serviço Prestado, após o aceite definitivo das fases de implantação, testes e validação, com a entrada em produção, nos termos do item 14 do Termo de Referência e do item 13 deste Edital.

Condição	Regra considerada
Índice ou critério de reajuste, se houver	Após interregno mínimo de 12 meses contado da data-base do orçamento estimado, conforme arts. 92, §§ 3º e 4º, e 135 da Lei nº 14.133/2021: IPCA/IBGE para parcelas sem predominância de mão de obra e repactuação analítica quando juridicamente cabível, sem cumulação sobre a mesma parcela.
Garantias, seguros ou condições especiais	[preencher]
Ressalvas técnicas/comerciais	[preencher ou declarar inexistentes]
Contato para esclarecimentos	[preencher]

B.7. ASSINATURA DA PROPONENTE

Campo	Preenchimento
Local e data	[preencher]
Nome do representante	[preencher]
Cargo/função	[preencher]
CPF	[preencher]
Assinatura	Assinatura do representante legal ou responsável autorizado

ANEXO III – MODELO DE TERMO DE CREDENCIAMENTO

(timbrado da licitante)

Pelo presente instrumento, a empresa _____ (Razão Social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede administrativa na Rua/Av. _____, nº _____, Bairro _____, na cidade de _____, Estado de _____, CEP _____ Neste ato representada por seu(sua) Sócio(a)-Administrador(a) ou Representante Legal, o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade (RG) nº _____ e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº _____; **CREDENCIA** O(A) Sr.(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade (RG) nº _____ e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº _____, ocupante do cargo de _____ Para exercer a função de **REPRESENTANTE LEGAL** desta empresa perante o **Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Amparo**, especificamente no certame licitatório em epígrafe.

O(A) credenciado(a) está devidamente autorizado(a) e investido(a) de **plenos e irrevogáveis poderes** para:

1. Formular propostas e lances verbais ou eletrônicos;
2. Negociar preços e condições de fornecimento diretamente com o Pregoeiro;
3. Interpor recursos administrativos e desistir expressamente do direito de recorrer;
4. Assinar atas, declarações, contratos e demais documentos indispensáveis ao andamento do certame;
5. Praticar todos os demais atos inerentes ao referido processo licitatório, respondendo administrativa e civilmente por eles.

_____, em _____ de _____ de 2026.

NOME, RG, CPF E ASSINATURA DO PROPONENTE/REPRESENTANTE LEGAL

*O signatário assume responsabilidade civil e criminal por eventual falsidade

Deverá acompanhar o **TERMO DE CREDENCIAMENTO** ou **PROCURAÇÃO**:

- Cópia do Estatuto ou Contrato Social da empresa proponente (original ou cópia autenticada por cartório competente ou servidor da Autarquia);
- Carteira de identidade ou documento equivalente do(a) credenciado(a) que será solicitado no momento do credenciamento.

Observação: Tais documentos, devem ser apresentados obrigatoriamente, sob pena de não ser aceito o credenciamento.

ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU DE REENQUADRAMENTO

(timbrado da licitante)

PREGÃO Nº 18/2026 (ELETRÔNICO)

PROCESSO DE COMPRAS Nº 2026/00324

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA IMPLANTAR E OPERAR SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA, EXECUÇÃO DE CORTE OU SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO HUMANO, INCLUINDO INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA, TREINAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, SEGURANÇA, PORTABILIDADE E TRANSIÇÃO, EM LOTE ÚNICO E SOB RESPONSABILIDADE GLOBAL DA CONTRATADA.

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, com sede em (endereço completo) por meio de seu Representante Legal, Sr. _____ (cargo ou qualificação) e Contador ou Técnico em Contabilidade, **DECLARAM**, sob as penas da lei, que a empresa, na presente data, é considerada:

() **MICROEMPRESA**, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006;

() **EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006;

() **REENQUADRAMENTO**.

DECLARA ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006.

DECLARA que observa o limite de contratos com a Administração Pública previsto no art. 4º, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

Por ser expressão da verdade, firmamos o presente.

_____, em _____ de _____ de 2026.

NOME, RG, CPF E ASSINATURA DO PROPONENTE/REPRESENTANTE LEGAL (SE PROCURADOR, ANEXAR CÓPIA DA PROCURAÇÃO AUTENTICADA OU COM O ORIGINAL)

NOME COMPLETO, NÚMERO DE INSCRIÇÃO NO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE E ASSINATURA DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES DA EMPRESA (OPCIONAL)

ANEXO V - MODELO ARQUIVO DECLARAÇÕES (FASE HABILITAÇÃO)
(timbrado da licitante)

PREGÃO Nº 18/2026 (ELETRÔNICO)
PROCESSO DE COMPRAS Nº 2026/00324

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA IMPLANTAR E OPERAR SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA, EXECUÇÃO DE CORTE OU SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO HUMANO, INCLUINDO INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA, TREINAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, SEGURANÇA, PORTABILIDADE E TRANSIÇÃO, EM LOTE ÚNICO E SOB RESPONSABILIDADE GLOBAL DA CONTRATADA.

Eu, (nome completo), representante legal da empresa (denominação da pessoa jurídica), participante do PREGÃO nº 18/2026 (ELETRÔNICO), da SERVIÇO AUTONOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE AMPARO - SAAE, **DECLARO**, sob as penas da lei:

- a) Cumpro plenamente as exigências e os requisitos de habilitação previstos no instrumento convocatório, inexistindo qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame, declarando-se, ainda, ciente de todas as disposições relativas à licitação em causa e sua plena concordância com as condições constantes no Edital.
- b) Afirma que a empresa não possui, em seu quadro de pessoal, empregado(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e, de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal e artigo 68, inciso VI, da Lei Federal nº 14.133/2021.
- c) Inexiste grau de parentesco nos termos do art. 109 da Lei Orgânica Municipal.
- d) Cumpro as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas conforme disposto no art. 63 da Lei Federal 14.133/2021.
- e) Cumpro 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, conforme disposto no art. 63 da Lei Federal 14.133/2021.
- f) Declaro ainda que conheço e concordo com todos os termos deste Edital.
- g) Não possui qualquer dos impedimentos previstos nos § 4º e seguintes todos do Art. 3º da Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, cujos termos declara conhecer na íntegra.

A licitante declara ciência de que os dados pessoais serão tratados para cumprimento de obrigação legal e execução de políticas e atividades públicas vinculadas à licitação, contratação, transparência e controle, com observância da Lei nº 13.709/2018.

Para licitantes em recuperação judicial ou extrajudicial:

Para o caso de empresas em recuperação judicial: está ciente de que no momento da retirada da nota de empenho deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que a LICITANTE está cumprindo o plano de recuperação judicial.

Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial: está ciente de que no momento da retirada da nota de empenho deverá apresentar comprovação documental de que está cumprindo as obrigações do plano de recuperação extrajudicial.

Para cooperativas:

Em se tratando de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34 da Lei Federal nº 11.488/2007, declaração subscrita por representante legal do licitante afirmando que seu estatuto foi adequado à Lei Federal nº 12.690/2012 e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

_____, em _____ de _____ de 2026.

NOME, RG, CPF E ASSINATURA DO PROPONENTE/REPRESENTANTE LEGAL

*O signatário assume responsabilidade civil e criminal por eventual falsidade

**ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO
CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO**
(timbrado da licitante)

PREGÃO Nº 18/2026 (ELETRÔNICO)
PROCESSO DE COMPRAS Nº 2026/00324

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA IMPLANTAR E OPERAR SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA, EXECUÇÃO DE CORTE OU SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO HUMANO, INCLUINDO INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA, TREINAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, SEGURANÇA, PORTABILIDADE E TRANSIÇÃO, EM LOTE ÚNICO E SOB RESPONSABILIDADE GLOBAL DA CONTRATADA.

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (nome empresarial), interessado em participar do Pregão nº 18/2026 (Eletrônico) – Processo de Compras nº 2026/00324, DECLARO, sob as penas da Lei, especialmente o Artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) A proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório.

b) A intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório.

c) O licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório.

d) O conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto.

e) O conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e

f) O representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la. DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, tais como:

g) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada.

II. Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática

dos atos ilícitos previstos em Lei.

III. Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

IV. No tocante a licitações e contratos/atas:

- a)** Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público.
- b)** Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público.
- c)** Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.
- d)** Fraudar licitação pública ou contrato/ata dela decorrente.
- e)** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo.
- f)** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g)** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.
- h)** Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

_____, em _____ de _____ de 2026.

NOME, RG, CPF E ASSINATURA DO PROPONENTE/REPRESENTANTE LEGAL

*O signatário assume responsabilidade civil e criminal por eventual falsidade

ANEXO VII - MINUTA DO INSTRUMENTO PUBLICO DE CONTRATO
CONTRATO Nº XX/2026

PROCESSO DE COMPRAS Nº 2026/00324
PREGÃO Nº 18/2026 (ELETRÔNICO)

Pelo presente instrumento, de um lado, o **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE AMPARO – SAAE AMPARO**, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ nº 43.467.992/0001-74, com sede na Rua José Bonifácio, nº 300, Centro, Amparo/SP, CEP 13.900-320, neste ato representado por **XXXXXXXXXX**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa **XXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº **XXXXXXXXXX**, com sede em **XXXXXXXXXX**, neste ato representada por **XXXXXXXXXX**, portador(a) do RG nº **XXXXXXXXXX** e CPF nº **XXXXXXXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Instrumento Público de Contrato, decorrente do Pregão nº 18/2026 (Eletrônico) e do Processo de Compras nº 2026/00324, regido pela Lei Federal nº 14.133/2021, pelo Decreto Municipal nº 6.847/2023, pelo Edital, pelo Termo de Referência, pela proposta adjudicada e pelas cláusulas seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de pessoa jurídica para implantar e operar solução integrada de comunicação de inadimplência, execução de corte ou supressão e religação do fornecimento de água, atendimento digital assistido por inteligência artificial e atendimento humano, incluindo integração, migração estritamente necessária, treinamento, suporte, manutenção, segurança, portabilidade e transição, em lote único e sob responsabilidade global da contratada.

1.2. Integram o objeto, sob responsabilidade global da CONTRATADA, a emissão de faturas de repasse e comunicados; plataforma interoperável em ambiente autorizado; inteligência artificial supervisionada; atendimento digital e humano; execução de corte, supressão, religação e restabelecimento; dispositivos, conectividade, veículos, ferramentas, materiais, uniformes e EPI/EPC; integrações; suporte; manutenção; segurança; portabilidade; transição; evidências; relatórios; e demais serviços previstos no Termo de Referência.

1.3. A execução observará integralmente o Edital, o Termo de Referência e seus anexos, a proposta adjudicada, a Prova de Conceito, as normas técnicas e legais e as determinações lícitas da gestão e fiscalização, sem redução das responsabilidades da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO E DA ORDEM DE PREVALÊNCIA

2.1. Este contrato vincula-se ao Pregão nº XX/2026 (Eletrônico), ao Processo de Compras nº 2026/00324, ao Edital, ao Termo de Referência, aos anexos, à Prova de Conceito e à proposta adjudicada, independentemente de transcrição.

2.2. Em caso de divergência entre a legislação aplicável, o Edital, o Termo de Referência, este Contrato e a proposta adjudicada, prevalecerá a legislação aplicável. Entre os documentos da contratação, prevalecerão as condições estabelecidas no Edital, salvo quanto às especificações técnicas, aos critérios de desempenho, às condições de execução, aos níveis de serviço - SLA e às obrigações operacionais, hipóteses em que prevalecerão as exigências contidas no Termo de Referência, desde que compatíveis com a legislação aplicável e com o objeto contratado. Este Contrato e a proposta adjudicada deverão ser interpretados em conformidade com o Edital e o Termo de Referência, vedada qualquer redução das exigências mínimas. Compromisso constante da proposta que amplie a qualidade, a segurança, o desempenho ou a vantajosidade, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, permanecerá vinculante.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO LOTE ÚNICO, DA RESPONSABILIDADE GLOBAL E DA FORMA DE REMUNERAÇÃO

3.1. O objeto constitui lote único e será executado sob responsabilidade global da CONTRATADA, preservados três itens comerciais mensais para formação de preço, medição, pagamento e controle.

3.2. A remuneração será estruturada nos três itens comerciais mensais discriminados nos subitens seguintes:

3.2.1. O item 01 compreende o sistema de emissão de fatura de repasse e comunicados, incluindo os equipamentos e a mão de obra indicados no Termo de Referência e em seus anexos, com pagamento por competência mensal aceita, aferida por resultado e pelo Ateste do Serviço Prestado, sem faturamento unitário por comunicação.

3.2.2. O item 02 compreende a disponibilização e a operação, por prazo determinado, da Plataforma de Inteligência Artificial para atendimento aos usuários, incluindo manutenção, evolução do Assistente Virtual, customização, manutenção corretiva e legal, atendimento técnico especializado e suporte 24x7, com pagamento por competência mensal aceita após a entrada em produção, aferida por resultado e pelo Ateste do Serviço Prestado.

3.2.3. O item 03 compreende a realização de corte e religação no cavalete, com equipe, supervisão, veículos, materiais, ferramentas, EPI, smartphones, chips e demais recursos necessários, com pagamento por competência mensal aceita, aferida por resultado e pelo Ateste do Serviço Prestado, sem faturamento unitário por corte ou religação.

3.3. A expressão solução integrada descreve integração funcional e não configura o regime de contratação integrada dos arts. 6º, XXXII, e 46 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.4. Quantitativos de notificações, cortes e religações e recursos mínimos são referências de capacidade e fiscalização, sem garantia de demanda, remuneração por posto ou faturamento unitário.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR, DOS PREÇOS E DA DOTAÇÃO

4.1. O valor global do contrato para 12 (doze) meses será de R\$ [PREENCHER], correspondente a: item 01, preço mensal R\$ [PREENCHER] e total R\$ [PREENCHER]; item 02, preço mensal R\$ [PREENCHER] e total R\$ [PREENCHER]; item 03, preço mensal R\$ [PREENCHER] e total R\$ [PREENCHER].

4.2. Os preços incluem todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento integral do objeto, inclusive implantação, integração, migração ou conversão estritamente necessária, configuração, testes, homologação, treinamento, pessoal e encargos, coordenação, atendimento humano, dispositivos e conectividade, mobilidade, ferramentas, materiais, uniformes, identificação, EPI/EPC, plataforma, inteligência artificial, nuvem, licenças, APIs, mensageria ordinária, suporte, manutenção, segurança, contingência, portabilidade, transição, seguros, tributos, administração, riscos e lucro, sem cobrança autônoma ou duplicidade.

4.3. As despesas correrão por conta da Dotação Orçamentária – Ficha 961, relativa ao exercício de 2026, e das dotações correspondentes dos exercícios seguintes, quando houver prorrogação, mediante os empenhos próprios.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA, DA ORDEM DE SERVIÇO E DA PRORROGAÇÃO

5.1. A partir da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos para implantação, testes e validação. Após o aceite definitivo e a entrada em produção, a operação terá vigência inicial de 12 (doze) meses.

5.2. A assinatura não autoriza o início da execução regular ou do faturamento. As competências mensais somente começarão após o aceite definitivo da implantação, testes e validação.

5.3. A parcela continuada poderá ser prorrogada sucessivamente se demonstradas vantagem, disponibilidade orçamentária, desempenho satisfatório, manutenção das condições de habilitação e os pressupostos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante formalização anterior ao término.

5.4. A prorrogação não gerará pagamento autônomo por implantação e preservará integralmente o escopo, os recursos mínimos, os níveis de serviço, a segurança, a portabilidade e a transição.

CLÁUSULA SEXTA – DA IMPLANTAÇÃO, DOS TESTES, DA VALIDAÇÃO E DAS DEPENDÊNCIAS

6.1. A implantação compreenderá a mobilização da estrutura operacional de campo, incluindo equipes, veículos e equipamentos, acompanhada da parametrização inicial da plataforma tecnológica e do atendimento automatizado por Inteligência Artificial.

6.2. Os testes compreenderão ensaios simulados de envio e recebimento de notificações, triagem automatizada de demandas e acionamento georreferenciado das equipes de campo, garantindo o alinhamento de dados, a segurança, a contingência e a estabilidade técnica.

6.2.1. A validação compreenderá a homologação e o aceite formal pela Gestão Contratual dos resultados obtidos nos testes, confirmando a estabilidade da solução tecnológica e a prontidão das equipes de campo para o início efetivo da prestação regular dos serviços.

6.3. Como condição para a emissão da Ordem de Serviço e para o desenvolvimento regular da fase de implantação, a CONTRATADA deverá apresentar formalmente, antes ou, no máximo, simultaneamente à emissão da Ordem de Serviço, a indicação do preposto titular e de seu respectivo substituto legal, acompanhada de todos os contatos ordinários (comerciais) e canais de acionamento para situações de urgência.

6.3.1. Antes da entrada em produção, a CONTRATADA apresentará Plano Operacional, plano de capacitação, inventário de tratamento de dados, documentos de segurança, plano de contingência, documentação das integrações, portabilidade e demais entregáveis exigidos no Termo de Referência.

6.3.2. Também como condição para a emissão da Ordem de Serviço e para o desenvolvimento regular da fase de implantação, o CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA, antes ou, no máximo, simultaneamente à emissão da Ordem de Serviço, os documentos e as informações mínimas existentes necessários ao início da parametrização e da integração, incluindo os contatos técnicos das equipes internas, as credenciais e os procedimentos de acesso, as regras institucionais vigentes e a massa de dados sintética ou anonimizada disponível, observados o sigilo, a segurança da informação, a proteção de dados pessoais e o acesso somente aos ambientes formalmente autorizados.

6.4. Dependência exclusiva do CONTRATANTE que impeça atividade crítica será registrada com evidências, impacto e mitigação. Efeito no cronograma dependerá de decisão formal e ficará restrito à atividade efetivamente impedida.

6.5. A implantação, a homologação e o acompanhamento poderão ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, na Rua José Bonifácio, nº 300, Amparo/SP, e remotamente, inclusive em ambiente de nuvem formalmente autorizado. Os serviços de campo serão executados no Município de Amparo/SP, nas áreas atendidas pelo SAAE e somente nos ambientes e integrações formalmente autorizados.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CAPACIDADE OPERACIONAL E DOS RECURSOS MÍNIMOS

7.1. A CONTRATADA organizará seus meios com autonomia, sem dedicação exclusiva e sem remuneração por posto, hora, veículo ou dispositivo, mantendo no mínimo três frentes simultâneas de campo, um supervisor/fiscal de campo, dois atendentes remotos, onze smartphones com chip e três motocicletas modelo Cargo.

7.1.1. Cada frente de campo contará com agente de corte e religação capacitado, identificação, motocicleta modelo Cargo, smartphone com chip, ferramentas, materiais e EPI/EPC compatíveis. O supervisor/fiscal de campo permanecerá disponível durante toda a janela de campo e acompanhará elegibilidade, segurança, qualidade, evidências, exceções e contingências, sem se confundir com o gestor ou o fiscal do contrato.

7.2. Os smartphones serão seis para leituristas, quatro para campo e um para reserva, com câmera, conectividade, autenticação, criptografia, gestão corporativa, inventário, bloqueio e apagamento remoto, data e hora confiáveis e geolocalização contextual.

7.3. As motocicletas terão cilindrada mínima de 125 CC, potência mínima de 14,4 CV e ano de fabricação mínimo 2025, e permanecerão regularizadas, seguras e mantidas.

7.4. Ausência de colaborador será suprida em até 24 horas; dispositivo defeituoso será coberto pela reserva e substituído em até 48 horas; e motocicleta indisponível será imediatamente suprida por unidade equivalente, com solução definitiva em até 24 horas.

7.5. A capacidade mínima não limita o reforço necessário ao cumprimento dos resultados e prazos, cujos custos ordinários integram os preços contratados.

7.6. Antes da entrada em produção, a CONTRATADA apresentará Plano Operacional contendo composição por função, cobertura, escalas, memória de capacidade e produtividade, simultaneidade, dispositivos e reserva, mobilidade, contingência, ferramentas, materiais, EPI/EPC, manutenção, reposição, capacitação e responsáveis.

7.7. O CONTRATANTE verificará a compatibilidade do Plano Operacional com os resultados, a segurança e os níveis de serviço, sem dirigir jornada, indicar empregados ou assumir a gestão dos meios. A comprovação material dos recursos ocorrerá na implantação, antes da entrada em produção, não sendo exigida sua propriedade ou disponibilidade durante a licitação.

7.8. Todos os custos dos recursos mínimos e dos reforços ordinários integram os preços contratados, sem duplicidade. A insuficiência de dimensionamento ordinário constitui risco da CONTRATADA e não gera pagamento adicional.

CLÁUSULA OITAVA – DAS COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

8.1. A CONTRATADA utilizará somente ordem, conteúdo, motivo, faturas, destinatário e canal fornecidos ou autorizados pelo CONTRATANTE, observará antecedência mínima de 30 dias e produzirá aviso compreensível.

8.2. Cada comunicação terá identificador, versão, destinatário, canal, data e hora, resultado, comprovante ou motivo de insucesso; exceções e rejeições serão tratadas e reconciliadas, vedada a fabricação, presunção ou alteração de evidência.

8.2.1. Na negativa de recebimento, a CONTRATADA registrará a certificação da entrega segundo procedimento aprovado pelo CONTRATANTE, sem fabricar, presumir ou alterar evidência.

8.2.2. A solução tratará repetição, destinatário inválido, autorização do canal e demais exceções, impedindo duplicidade.

8.2.3. Não será considerada aceita comunicação sem os campos e a evidência definidos.

8.2.4. Os resultados serão reconciliados com o sistema do CONTRATANTE, com fila visível de rejeições e preservação da evidência pelo prazo aprovado.

8.3. A CONTRATADA não liberará ordem de campo por decisão própria; elegibilidade e autorização pertencem exclusivamente ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA – DO CORTE E DA SUPRESSÃO

9.1. Corte ou supressão somente será executado por ordem autenticada, vigente e específica do CONTRATANTE, após confirmação dos pressupostos, da unidade, do endereço, do prazo, dos impedimentos e da segurança.

9.2. É vedada suspensão em estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva, bem como às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados nacionais, estaduais ou municipais e no dia que os anteceder.

9.3. A modalidade indicada será executada exatamente, vedada a conversão de corte em supressão, a retirada de ramal sem ordem específica, a alteração cadastral, a suspensão de faturamento, o reconhecimento de débito, a determinação de impedimento ou a produção de efeito administrativo autônomo.

9.4. A execução registrará identificação, chegada, executor, data e hora, geolocalização, evidências antes e depois, materiais, resultado, impedimentos, exceções e reconciliação. Divergência, vulnerabilidade, resistência ou risco exigirá interrupção e escalonamento.

9.4.1. A ordem será devolvida ao sistema institucional com resultado e evidências, mantendo-se fila de reconciliação e impedindo-se duplicidade.

9.5. Suspensão indevida será incidente crítico, com preservação de evidências e restabelecimento prioritário em até 12 horas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO

10.1. Religação ou restabelecimento somente ocorrerá após ordem válida do CONTRATANTE, com unidade, intervenção anterior, marco regulatório e prazo.

10.2. Serão observados os prazos máximos de 12 horas para suspensão indevida, 24 horas após cessado o motivo da suspensão precedida de aviso e 72 horas quando houver retirada do ramal.

10.3. A solução emitirá alertas, registrará impedimentos e manterá contingência. A CONTRATADA não exigirá pagamento, não alterará débitos ou cadastros e não redefinirá o marco temporal.

10.4. A execução registrará identificação, chegada, data e hora, geolocalização contextual, intervenção, evidências, materiais, resultado, impedimento, executor e reconciliação com o sistema do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PLATAFORMA, DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DO ATENDIMENTO

11.1. A plataforma será web, multicanal, integrada por APIs ou WebServices, compatível com WhatsApp Business API e os demais canais previstos, permitindo atendimento automatizado e humano por interface centralizada.

11.2. Solicitações e reclamações serão protocoladas, classificadas, encaminhadas, acompanhadas e encerradas com histórico e prazo; reclamações serão encaminhadas com antecedência suficiente

para resposta regulatória em até 10 dias úteis.

11.3. A identidade será verificada proporcionalmente ao risco. A solução poderá retornar documentos do sistema oficial após autenticação, mas não recalculará, reconhecerá, parcelará ou negociará dívida nem modificará cadastro.

11.4. A inteligência artificial usará linguagem natural em português, base e fluxos aprovados, aprendizagem supervisionada, console de gestão e ambientes separados de produção e homologação, com transferência contextual a pessoa natural.

11.5. É vedado à inteligência artificial autorizar ou determinar corte, religação, ordem, direito, cadastro, tarifa, penalidade ou negociação autônoma.

11.6. Todas e cada uma das funcionalidades constantes dos itens 3.2.3 e 3.3 e do Anexo I do Termo de Referência, reproduzidas integralmente nos subitens 11.7.7.1 e 11.7.7.2 do Edital, são obrigatórias e integram este contrato como obrigações autônomas de resultado, sem redução, inclusive as demonstradas e aprovadas na Prova de Conceito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO SUPORTE, DOS CHAMADOS E DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

12.1. A CONTRATADA manterá central de serviços, suporte 24x7 para registro e tratamento dos incidentes aplicáveis e, no mínimo, dois atendentes remotos de Nível 1 das 08h00 às 17h00 de segunda a sexta-feira, com encaminhamento dos Níveis 2 e 3 ao CONTRATANTE conforme fluxo aprovado.

12.1.1. A abertura dos chamados técnicos será disponibilizada por plataforma própria ou número de telefone de chamada local, e-mail corporativo ou página do sítio eletrônico da CONTRATADA, com acompanhamento durante todo o horário de atendimento.

12.2. Incidentes classificados pelo CONTRATANTE terão prazo de resolução de 6 horas para Emergencial, 8 horas para Grave e 24 horas para Pedido de Informação.

12.3. O chamado manterá sua severidade até a solução; o atendimento remoto não resolvido continuará até a correção, vedado encerramento artificial.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO TREINAMENTO, DA SEGURANÇA DO TRABALHO E DOS MEIOS

13.1. O plano de capacitação indicará objetivos, conteúdo, carga horária, formato, sessões, ambiente, instrutores, materiais editáveis, presença, avaliação, dúvidas e aceite. A CONTRATADA atualizará os materiais quando houver mudança relevante.

13.2. A CONTRATADA treinará seus empregados até 5 dias antes da operação regular e fornecerá ferramentas, materiais, uniformes, crachás, sinalização e EPI/EPC, incluindo protetor solar, botina, bota PVC, óculos e protetor auricular, conforme o Plano Operacional, o PGR e os riscos.

13.3. Todos os meios de mobilidade permanecerão regularizados e seguros; atividade será interrompida diante de divergência de identidade, ausência de pressuposto, vulnerabilidade, resistência ou risco.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS, DA SEGURANÇA E DO SIGILO

14.1. O CONTRATANTE será controlador e a CONTRATADA operadora dos dados tratados segundo instruções documentadas, observada a Lei Federal nº 13.709/2018. Tratamento próprio para obrigação legal será separado e documentado.

14.2. Antes da produção, a CONTRATADA apresentará inventário de tratamento. Suboperador dependerá de autorização prévia e obrigações equivalentes, sem afastar responsabilidade da CONTRATADA.

14.3. É vedado usar dados, conversas ou evidências para publicidade, perfilamento, finalidade própria ou treinamento de modelo geral ou externo sem base legal e instrução específica.

14.4. Serão mantidos menor privilégio, segregação, autenticação reforçada, criptografia em trânsito e repouso, logs, vulnerabilidades, backup, restauração, continuidade, monitoramento e proteção móvel.

14.5. Incidente ou suspeita relevante será comunicado ao CONTRATANTE sem demora e em até 2 horas da ciência, por canal 24x7, com preservação de evidências, contenção, recuperação e cooperação. A comunicação à ANPD e aos titulares caberá ao CONTRATANTE.

14.5.1. A comunicação inicial conterá, na medida disponível, data e hora de detecção e ocorrência estimada; sistemas e serviços afetados; natureza do evento; categorias e volume aproximado de dados e titulares; medidas de contenção; riscos; evidências preservadas; responsável técnico; suboperadores envolvidos; e próximos passos, com complementação contínua das informações indisponíveis.

14.6. No encerramento, dados e documentos serão devolvidos, a transição será apoiada e cópias remanescentes serão eliminadas após autorização, ressalvadas retenções legais, com evidências de descarte.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. Constituem obrigações da CONTRATADA executar integralmente o objeto; cumprir resultados, prazos, recursos mínimos, segurança e evidências; manter habilitação; corrigir vícios; manter preposto; responder por empregados, licenciados, provedores e subcontratados; e reparar danos.

15.2. A CONTRATADA cumprirá obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais, securitárias, de reserva de cargos, saúde e segurança, sem vínculo de seus trabalhadores com o CONTRATANTE e sem transferência de encargos, ressalvadas as hipóteses legais.

15.3. A CONTRATADA comunicará riscos, falhas críticas, incidentes, atrasos e impedimentos; preservará logs; entregará relatórios; permitirá auditoria; e não transferirá a terceiros sua responsabilidade global.

15.4. A CONTRATADA garantirá origem lícita de licenças, componentes e dados sob sua responsabilidade, compatibilidade, manutenção, atualizações, portabilidade e continuidade.

15.5. A CONTRATADA efetuará pontualmente o pagamento dos salários de seus empregados e cumprirá integralmente as obrigações trabalhistas, previdenciárias e correlatas, sujeitando-se às medidas contratuais cabíveis em caso de descumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

16.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE: disponibilizar à CONTRATADA, antes ou, no máximo, simultaneamente à emissão da Ordem de Serviço, os documentos, as informações, os contatos técnicos, as credenciais, os procedimentos de acesso, as regras institucionais vigentes e a massa de dados sintética ou anonimizada existentes necessários ao início da parametrização e da integração; emitir a Ordem de Serviço e as ordens administrativas de sua competência; designar a gestão e a fiscalização; acompanhar, receber e atestar a execução; decidir as matérias reservadas à Administração; e efetuar o pagamento das prestações definitivamente recebidas, observadas as condições do Edital, do Termo de Referência e deste Contrato.

16.2. O CONTRATANTE não dirigirá empregados, jornadas, escalas ou meios da CONTRATADA e não assumirá responsabilidade técnica ou operacional que lhe seja alocada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GESTÃO, DA FISCALIZAÇÃO E DO PREPOSTO

17.1. A gestão caberá a **LUCAS VINICIUS HENRIQUES DA SILVA** e a fiscalização a **ERICA CRISTIANA URBANO CANINA**, ou a quem vier a ser formalmente designado, admitida substituição por Portaria.

17.2. O fiscal registrará ocorrências, verificará evidências, instruirá recebimentos e determinará correções; o gestor consolidará a documentação, decidirá matérias de sua competência e autorizará faturamento, observada a segregação de funções.

17.3. A fiscalização não exclui responsabilidade da CONTRATADA. Comunicações relevantes serão formalizadas em processo, sistema, e-mail institucional ou canal oficial.

17.4. O preposto titular e seu substituto manterão atualizados os contatos ordinários e os canais de acionamento para urgências, representarão a CONTRATADA perante a gestão e a fiscalização e coordenarão as providências necessárias ao cumprimento das ordens e à solução de ocorrências.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO RECEBIMENTO, DA MEDIÇÃO, DO IMR, DO ATESTE E DO PAGAMENTO

18.1. A medição mensal observará os itens 01 a 03 e o cumprimento global da competência, sem faturamento unitário. A CONTRATADA apresentará relatório com notificações, atendimentos e ordens, coordenadas, fotos, protocolos, disponibilidade, recursos, prazos, incidentes e não conformidades.

18.2. O fiscal instruirá recebimento provisório e definitivo; o gestor validará em até 5 dias úteis e emitirá o Ateste do Serviço Prestado.

18.3. O Ateste avaliará disponibilidade digital, prontidão das três frentes e do supervisor, prazos de 12/24/72 horas e ausência de cortes proibidos.

18.4. Constatada a regularidade total, será emitido ateste integral. Identificadas falhas ou descumprimentos, será emitido ateste com glosa direta, observados os parâmetros objetivos seguintes:

18.4.1. Ausência de frente de campo ou supervisor em dia de janela de trabalho: glosa de 1% (um por cento) do valor da mensalidade do lote por dia de descumprimento.

18.4.2. Corte iniciado em sexta-feira, sábado, domingo, feriado ou véspera de feriado: glosa de 2% (dois por cento) do valor da mensalidade do lote por corte irregular.

18.4.3. Atraso no prazo aplicável de religação ou restabelecimento de 12, 24 ou 72 horas: glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da mensalidade do lote por ordem de serviço atrasada.

18.4.4. Indisponibilidade da plataforma digital e da inteligência artificial por período superior a 4 (quatro) horas contínuas: glosa de 1% (um por cento) do valor da mensalidade do lote por ocorrência.

18.5. Glosa ajusta a remuneração e não impede sanção autônoma, vedada dupla consequência financeira pelo mesmo fato e fundamento.

18.6. A nota fiscal somente será emitida após o recebimento definitivo e a autorização escrita de

faturamento; discriminará o Processo de Compras nº 2026/00324, o Pregão, o Contrato, o empenho, a competência, os itens 01 a 03, os respectivos preços, as glosas, o valor bruto, os ajustes, as retenções, o valor líquido e os dados bancários; será acompanhada dos termos de recebimento, do Relatório Mensal de Prestação de Contas, do Ateste do Serviço Prestado e dos demais documentos exigidos; e será enviada, com todos os anexos e no mesmo e-mail, para contabilidade@saaeamparo.sp.gov.br, eucanina@saaeamparo.sp.gov.br, mrusso@saaeamparo.sp.gov.br e afcurado@saaeamparo.sp.gov.br, sem prejuízo do protocolo no sistema oficial indicado.

18.7. O pagamento ocorrerá em até 15 dias úteis após conferência e ateste, por crédito em conta da CONTRATADA e observada a ordem cronológica. Documento incorreto será devolvido e o prazo reiniciará após novo recebimento e ateste, preservada parcela incontroversa separável.

18.8. Serão observadas as retenções do Decreto Municipal nº 6.788/2023, da IN RFB nº 1.234/2012, da IN RFB nº 2.145/2023 e da legislação tributária. Não haverá antecipação ou pagamento por recurso meramente disponível.

18.9. Atraso imputável ao CONTRATANTE será atualizado pelo IPCA, ou substituto, pro rata die.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO REAJUSTE, DA REPACTUAÇÃO E DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

19.1. Após o interregno mínimo de 12 meses contado da data-base do orçamento estimado, as parcelas sem predominância de mão de obra poderão ser reajustadas pelo IPCA/IBGE, e as parcelas com predominância de mão de obra poderão ser repactuadas mediante demonstração analítica, quando juridicamente cabível, sem cumulação sobre a mesma parcela.

19.2. Pedidos de reajuste, repactuação ou restabelecimento do equilíbrio serão instruídos com memória, documentos e nexos causais e serão decididos no prazo de até 30 dias úteis após a instrução completa, suspenso durante diligência imputável à requerente.

19.3. Não geram reequilíbrio custos ordinários, dimensionamento insuficiente, riscos previsíveis, falhas da CONTRATADA, correções, atualizações de segurança, adequações legais compreendidas na remuneração ou retenções tributárias regulares.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA GARANTIA DE QUALIDADE, DA MANUTENÇÃO, DA PORTABILIDADE E DA TRANSIÇÃO

20.1. Durante a execução e pelos prazos aplicáveis, a CONTRATADA garantirá conformidade, disponibilidade, segurança, integridade, interoperabilidade, desempenho e continuidade, corrigindo vícios sem custo nos SLA ou prazo fixado.

20.2. Correções, atualizações de segurança, adequações legais e manutenção integram os preços. Recebimento e pagamento não afastam vícios ocultos, danos, portabilidade e transição.

20.3. Encerrado o contrato, a CONTRATADA fornecerá dados, documentos, configurações e evidências nos formatos definidos, cooperará com a transição e evitará aprisionamento tecnológico, sem retenção indevida de informação do CONTRATANTE.

20.4. Equipamento ou recurso material defeituoso será substituído em até 48 (quarenta e oito) horas, sem interrupção dos níveis mínimos de serviço e mediante acionamento da contingência necessária.

20.5. A CONTRATADA responderá pela origem lícita e pela regularidade das licenças, dos componentes, dos dados sob sua responsabilidade, das atualizações e dos demais recursos empregados na solução, mantendo válidas as garantias de fabricantes, provedores e

subcontratados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

21.1. É vedada a subcontratação total, a cessão da responsabilidade global e a sublocação da plataforma principal. Atividade auxiliar poderá ser subcontratada com autorização prévia, identificação e obrigações equivalentes, permanecendo a CONTRATADA responsável.

21.2. A CONTRATADA garantirá os direitos de uso e exploração da solução e indenizará prejuízos por violação de propriedade intelectual. Dados do CONTRATANTE, conteúdos, fluxos e entregáveis especificamente produzidos para a execução observarão as regras do Edital, do Termo de Referência e do art. 93 da Lei Federal nº 14.133/2021, quando aplicável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS INFRAÇÕES, DAS MULTAS E DAS SANÇÕES

22.1. As infrações do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021 e os descumprimentos específicos do Edital sujeitam a CONTRATADA a advertência, multa, impedimento e declaração de inidoneidade, com contraditório, ampla defesa e dosimetria legal.

22.2. O atraso na implantação, testes e validação sujeitará a multa de mora de 0,5% do valor mensal global por dia, limitada a 10% desse valor. Inexecução parcial poderá ensejar multa de até 10% do valor global; inexecução parcial grave ou total, até 30% do valor global.

22.3. Sanções não afastam glosa por prestação não entregue, reparação integral, extinção, retenção de créditos e demais medidas legais, vedada dupla punição financeira pelo mesmo fato e fundamento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES E DA EXTINÇÃO

23.1. Alterações e extinção observarão a Lei Federal nº 14.133/2021, justificativa, competência e instrumento cabível. É vedada modificação que descaracterize o objeto, fragilize integração, segurança, continuidade, recursos mínimos ou responsabilidade global.

23.2. Na extinção, a CONTRATADA cumprirá portabilidade, transição, devolução e descarte, sem prejuízo das glosas, multas, danos e obrigações sobreviventes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA INTEGRIDADE, DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

24.1. As partes observarão as normas de integridade e prevenção à fraude, corrupção e conflito de interesses. É vedada vantagem indevida, documento falso, conluio, coerção, obstrução ou ato lesivo contra a Administração.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA DIVULGAÇÃO NO PNCP E DA EFICÁCIA

25.1. O contrato e os aditamentos serão divulgados no PNCP e nos meios locais aplicáveis, sendo a divulgação condição de eficácia nos prazos legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

26.1. Os casos omissos serão resolvidos conforme a Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Municipal nº 6.847/2023, a Lei Federal nº 13.709/2018, a legislação de saneamento e defesa do usuário, o Edital, o Termo de Referência, a proposta e os princípios de direito público.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DO FORO

27.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Amparo, Estado de São Paulo, para dirimir controvérsias não resolvidas administrativamente, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acordadas, as partes assinam o presente Instrumento Público de Contrato.

Amparo, ____ de ____ de 2026.

FERNANDA TEIXEIRA
Superintendente SAAE Amparo
(Contratante)

[RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA VENCEDORA]
[NOME DO REPRESENTANTE LEGAL]
(Contratada)

TESTEMUNHA 1:
RG:

TESTEMUNHA 2:
RG:

**ANEXO VIII - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO E DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À
DISPOSIÇÃO DO TCE/SP**

**(ESTE DOCUMENTO SÓ SERÁ PREENCHIDO POR OCASIÃO DA ASSINATURA DO
INSTRUMENTO PUBLICO DE CONTRATO)**

CONTRATANTE:

CONTRATADO:

INSTRUMENTO PUBLICO DE CONTRATO Nº (DE ORIGEM)::

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA IMPLANTAR E OPERAR SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA, EXECUÇÃO DE CORTE OU SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO HUMANO, INCLUINDO INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA, TREINAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, SEGURANÇA, PORTABILIDADE E TRANSIÇÃO, EM LOTE ÚNICO E SOB RESPONSABILIDADE GLOBAL DA CONTRATADA.

Pelo presente **TERMO**, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa(s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) o acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO:

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade: XXXXXXXXXX

Nome: XXXXXXXXXX

Cargo: XXXXXXXXXX

CPF: XXXXXXXXXX

Assinatura: _____

(*) - O Termo de Ciência e de Notificação deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e de Notificação, será ele objeto de notificação específica.

DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP

(ESTE DOCUMENTO SÓ SERÁ PREENCHIDO POR OCASIÃO DA ASSINATURA DO INSTRUMENTO PUBLICO DE CONTRATO)

CONTRATANTE:

CNPJ Nº:

CONTRATADA:

CNPJ Nº:

INSTRUMENTO PUBLICO DE CONTRATO Nº (DE ORIGEM):

DATA DA ASSINATURA:

VIGÊNCIA: O contrato compreenderá até 30 (trinta) dias corridos para implantação, testes e validação a partir da Ordem de Serviço e, após o aceite da entrada em produção, 12 (doze) meses de operação, admitidas prorrogações nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA IMPLANTAR E OPERAR SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA, EXECUÇÃO DE CORTE OU SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO HUMANO, INCLUINDO INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO ESTRITAMENTE NECESSÁRIA, TREINAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, SEGURANÇA, PORTABILIDADE E TRANSIÇÃO, EM LOTE ÚNICO E SOB RESPONSABILIDADE GLOBAL DA CONTRATADA.

VALOR (R\$):

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

LOCAL e DATA:

RESPONSÁVEL: (nome, cargo e assinatura)