



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo as contratações das soluções **SerproBots** (com orquestração de bots, serviços associados à configuração, suporte, manutenção, treinamento e integração com os sistemas internos da contratante) e da **Plataforma WhatsApp Business Oficial**, incluindo implantação, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas.

O **SerproBots** é desenvolvido e mantido pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), e tem como objetivo a automatização do atendimento ao cidadão por meio de chatbots integrados à API da **Plataforma WhatsApp Business Oficial**.

1.2. Quantitativos previstos para a contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UNIDADE
1	SeproBots - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	12	Franquia/mês
2	WhatsApp - Assinatura Mensal	12	Mês
3	WhatsApp - Envio de Mensagem - Modelo	62.400	Por Mensagem
4	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	120.000	Por Mensagem
5	WhatsApp - Mensagem de Serviço	120.000	Por Mensagem
6	WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação Faixa 0 - de 0 até 500.000	2.400	Por Mensagem



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

7	WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade Faixa 0 - de 0 até 250.000	60.000	Por Mensagem
8	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	1	Instalação
Total Geral			R\$ 34.000,00

1.3. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da sua assinatura, podendo ser prorrogado.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Considerando o avanço da transformação digital no setor público e a crescente necessidade de melhorar a comunicação entre o Estado e o cidadão, a adoção de uma solução robusta, segura e especializada em atendimento automatizado torna-se essencial.

O WhatsApp é atualmente a principal ferramenta de troca de mensagens no Brasil, presente em quase todos os smartphones em circulação, o que garante maior capilaridade e acessibilidade à população.

A escolha pelo **SerproBots** é justificada, sobretudo, pelo fato de a solução já estar em conformidade com os padrões técnicos e jurídicos do Governo Federal, facilitando a adequação às normas de segurança, à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e aos demais regulamentos da administração pública.

Além disso, por se tratar de uma estatal vinculada ao Governo Federal, o SERPRO possui credibilidade, infraestrutura nacional, integração direta com órgãos públicos e suporte técnico especializado voltado exclusivamente ao setor público, o que configura uma vantagem estratégica e operacional em relação a outros fornecedores do mercado.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do **Estudo Técnico Preliminar**, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Prazo, local e condições de entrega.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

4.1.1. O serviço será entregue de acordo com as especificações deste Termo de Referência, e o prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, de acordo com artigo 105 da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações.

4.1.2. A instalação dos serviços contratados deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da ordem de serviço pela contratada.

4.2. Sobre o **Serprobots**:

4.2.1. A plataforma deverá contar com integração nativa e homologada com a API oficial da **Plataforma WhatsApp Business Oficial**, permitindo a troca automatizada de mensagens em diversos formatos: texto, imagens, vídeos e elementos interativos.

4.2.2. O sistema deverá dispor de Processamento de Linguagem Natural (PLN), permitindo diálogos fluidos e compreensíveis com os usuários, com capacidade de interpretar variações linguísticas e regionalismos.

4.2.3. A solução deve possibilitar a conexão com sistemas internos do órgão por meio de APIs, webhooks ou outros métodos seguros, possibilitando a consulta e o registro de dados em tempo real durante as conversas com o cidadão.

4.2.4. Os operadores da contratante devem ter acesso a um painel de curadoria para gestão do conhecimento dos bots, com funcionalidades de auditoria, reclassificação de interações e ajustes em tempo real.

4.2.5. A plataforma deverá dispor de um painel de relatórios com indicadores como número de interações, tempo médio de atendimento, nível de satisfação do usuário e erros de interpretação.

4.2.6. A solução deverá dispor de ambiente de desenvolvimento e testes (sandbox), com espelhamento de funcionalidades do ambiente de produção, possibilitando a homologação antes da publicação.

4.2.7. Será exigido SLA (em português, Acordo de Nível de Serviço) de 95% de disponibilidade mensal, com infraestrutura monitorada, redundância e plano de contingência, com desconto de, no mínimo, 2% sobre o valor faturado.

4.2.8. O fornecedor deverá oferecer suporte técnico especializado para atendimento ao setor público, com equipe treinada e dedicada.

4.2.9. O acesso à plataforma deverá ocorrer mediante autenticação segura, e o tráfego de dados deverá ser criptografado, conforme as normas de segurança da informação aplicáveis ao setor público federal.

4.3. Sobre a **Plataforma WhatsApp Business Oficial**:



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

4.3.1. A contratada deverá fornecer acesso a uma plataforma de atendimento e gestão baseada exclusivamente na API oficial da **Plataforma WhatsApp Business** (WhatsApp Business Platform - WABA), conforme documentação técnica oficial da Meta Inc., com as seguintes funcionalidades:

4.3.1.1. Utilização exclusiva da API oficial da **Plataforma WhatsApp Business** (WABA), conforme especificações técnicas publicadas;

4.3.1.2. Vínculo da plataforma com um Business Solution Provider (BSP) homologado pela Meta, com comprovação documental;

4.3.1.3. Cadastro do número de telefone institucional no Gerenciador de Negócios da Meta, com verificação aprovada e autenticação 2FA ativada;

4.3.1.4. Garantia de aderência integral às políticas de uso da Meta e seus termos de desenvolvedor, bem como de suas políticas de mensagens de negócios (HSM templates, opt-in, categorias permitidas, etc.);

4.3.1.5. Gerenciamento de mensagens com categorização por status (entregue, lida, falha, respondida, etc.);

4.3.1.6. Criação e gerenciamento de mensagens modelo (templates) com submissão e aprovação automática junto à Meta;

4.3.1.7. Relatórios detalhados de envio, recebimento, taxas de leitura, tempo de resposta e volume por operador;

4.3.1.8. Painel de controle administrativo com: gestão de atendentes e permissões, registro de conversas (logs) e exportação de histórico e suporte a múltiplos atendimentos simultâneos;

4.3.1.9. Integração via API RESTful, Webhook ou outro padrão seguro para comunicação com sistemas internos.

4.3.2. O fornecedor deverá oferecer suporte técnico especializado em atendimento ao setor público, com equipe treinada e dedicada, eliminando a necessidade de contato com canais de atendimento externos (como os da Meta).

4.4. Conformidade com a LGPD e segurança da informação.

4.4.1. A solução deverá estar em total conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), implementando:

- Armazenamento de dados sensíveis com criptografia em repouso e em trânsito.
- Funcionalidade para auditoria de dados, remoção e anonimização de registros mediante solicitação do titular.

4.5. As soluções devem oferecer módulo de controle e gestão acessível por meio dos principais navegadores de acesso à internet do mercado, em suas versões mais recentes.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

4.6. A contratante poderá solicitar, sempre que julgar necessário, o backup completo de todos os dados armazenados pela contratada, incluindo o dicionário de dados ou qualquer outro artefato necessário para a correta interpretação e utilização do banco de dados, no padrão exigido, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

4.7. A contratada será responsável pela hospedagem das soluções e do banco de dados, com disponibilidade 24x7x365, seguindo as boas práticas para esse tipo de ambiente e garantindo capacidade suficiente para o bom desempenho em datacenter, podendo subcontratar, desde que informe previamente à contratante o local e a estrutura do datacenter externo onde a solução será instalada.

4.8. A contratante não reconhecerá qualquer vínculo com empresas subcontratadas, cabendo exclusivamente à contratada manter todos os contratos necessários - de natureza técnica, administrativa, financeira ou jurídica - diretamente com as empresas subcontratadas.

4.9. As soluções deverão estar em conformidade com a legislação municipal, estadual e federal vigente, especialmente no tocante à proteção de dados e à segurança da informação, atendendo, entre outras normas, à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), à LAI (Lei de Acesso à Informação), à política de segurança da informação do Município e a quaisquer outras legislações correlatas que venham a ser publicadas no decorrer do contrato.

4.10. A contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitada, informações sobre a versão do software permitindo, a partir do número da versão, a identificação detalhada das alterações realizadas no código-fonte, contendo data, modificações efetuadas e suas respectivas justificativas.

4.11. A contratada deverá realizar tratamento de chamados classificados com severidade alta de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo tempo máximo de restauração do serviço de até 2 (duas) horas.

4.12. Chamados de severidade média e baixa deverão ser atendidos em horário comercial.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução do objeto consistirá na disponibilização, pela contratada, das licenças de uso e dos serviços relacionados ao **SerproBot** e à **Plataforma WhatsApp Business Oficial**, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2. A contratada deverá garantir a implantação, configuração, integração, suporte e manutenção contínua das soluções contratadas, assegurando o pleno funcionamento dos sistemas em conformidade com os padrões de qualidade e desempenho exigidos pela Administração.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

5.3. A execução compreenderá:

- Ativação e configuração das licenças contratadas;
- Integração do **SerproBot** à API oficial do **WhatsApp Business**;
- Disponibilização de canais de atendimento digital para comunicação com os cidadãos;
- Treinamento remoto e/ou presencial para a equipe técnica e administrativa da Administração;
- Suporte técnico e operacional contínuo durante a vigência contratual;
- Atualizações e melhorias tecnológicas liberadas durante o período contratado, sem ônus adicional.

5.4. A execução será acompanhada e fiscalizada por servidores designados pela Administração, que atuarão como Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, cabendo-lhes registrar ocorrências, avaliar relatórios periódicos e atestar as conformidades das entregas.

5.5. A contratada deverá disponibilizar canais de suporte técnico remoto em regime de horário comercial, com possibilidade de abertura de chamados via telefone, e-mail e plataforma própria, garantindo prazos máximos de resposta e solução conforme níveis de serviço (SLA).

5.6. O correto funcionamento do **SerproBot** e da **Plataforma WhatsApp Business Oficial** deverá ser assegurado durante toda a vigência do contrato, cabendo à contratada a imediata correção de falhas ou instabilidades, sem custos adicionais à Administração.

5.7. Verificada a inexecução parcial ou total, atrasos injustificados, descumprimento de cláusulas contratuais ou não conformidade com os níveis de serviço acordados, a Administração aplicará as penalidades previstas em lei e no instrumento contratual.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. São obrigações da contratada:

6.1.1. Prestar o serviço nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos e atendendo a todos os pedidos de contratação durante a vigência contratual, independentemente da quantidade do pedido ou de valor mínimo, de acordo com a sua capacidade de fornecimento fixada na proposta de preço de sua titularidade, observando as quantidades, prazos e locais estabelecidos pelo órgão contratante.

6.1.2. Manter, durante a vigência contratual, a compatibilidade de todas as obrigações assumidas e as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.1.3. Receber os respectivos pagamentos nas condições pactuadas no contrato.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

6.1.4. Arcar com os custos diretos e indiretos, inclusive despesas com embalagem, transporte, taxas de frete ou seguro, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários e demais despesas envolvidas.

6.1.5. A contratada fica obrigada, conforme orientação e interesse da contratante, a detalhar e repassar todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços.

6.1.6. Todas e quaisquer correções provocadas por erros de implementação para os serviços executados pela contratada, durante a vigência do contrato, deverão ser realizadas, sem custos adicionais para a contratante.

6.1.7. Os erros de implementação deverão ser corrigidos pela contratada, a partir da data de comunicação realizada pelo fiscal designado pela contratante e o esforço para esta correção não será remunerado pela contratante à contratada.

6.1.8. A contratada não poderá alegar prejuízo nos prazos dados para os demais serviços que estiverem sendo executados em virtude do esforço necessário para a correção dos erros de implementação.

6.1.9. A contratada responsabilizar-se-á por reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os serviços objeto do contrato naquilo que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, mesmo depois de expirado o prazo de vigência do contrato, desde que informados pelo contratante dentro do prazo de garantia para a comunicação.

6.2. Suporte técnico e de publicação.

6.2.1. Realização de capacitação técnica com servidores definidos e autorizados pela contratante para operar e manusear as ferramentas de gerenciamento de conteúdo e administração.

6.2.2. O acesso ao suporte técnico deverá acontecer conforme especificado neste Termo de Referência.

6.2.3. O suporte poderá realizar modificações na interface para atender a desconformidades com o design estabelecido e para criação de elementos necessários ao bom funcionamento das aplicações e atendimento de critérios legais.

6.3. São obrigações da contratante:

6.3.1. Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto contratual.

6.3.2. Comunicar à contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a entrega do serviço ofertado.

6.3.3. Providenciar os pagamentos à contratada, à vista das notas fiscais/faturas devidamente atestadas, pelo setor competente.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

6.3.4. A contratante se obriga a proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes da presente licitação, consoante estabelece a Lei Federal nº 14.133/2021.

6.3.5. Comunicar por escrito à contratada o não-recebimento do(s) serviço(s), apontando as razões, quando for o caso, da sua não-adequação aos termos contratuais.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Os critérios de medição para os itens a serem fornecidos foram estabelecidos conforme consta neste Termo de Referência e foram orçados de acordo com o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021, bem como, Decreto Municipal nº 10.010/2024 e §1º, art. 7º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Justifica-se a contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pela Lei Federal nº 4.516/1964, detentora de ampla experiência e capacidade técnica para o desenvolvimento, implantação e gestão de soluções de tecnologia da informação no âmbito governamental.

O SERPRO possui mais de cinco décadas de atuação no setor, com reconhecida especialização em sistemas críticos da Administração Pública, assegurando o cumprimento das legislações vigentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). Sua infraestrutura é robusta, escalável e redundante, com data centers em território nacional, garantindo soberania tecnológica e proteção contra riscos de indisponibilidade ou perda de dados sensíveis.

A contratação direta encontra respaldo no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de empresa pública que presta serviços exclusivamente a entidades da administração pública, com reconhecida capacidade técnica e alinhamento às políticas governamentais de transformação digital.

Dentre os principais benefícios que justificam a escolha do Serpro, destacam-se:

- **Segurança da informação e alto nível de confiabilidade dos serviços prestados;**
- **Capacidade de integração com outros sistemas governamentais já operados pelo SERPRO;**
- **Redução de riscos operacionais**, pela utilização de infraestrutura nacional gerida por órgão governamental;
- **Custo-benefício compatível com o mercado e ajustado à realidade orçamentária pública;**



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

- **Histórico de entregas estratégicas**, incluindo sistemas de arrecadação, fiscalização, gestão de trânsito e serviços digitais de acesso ao cidadão;
- **Conformidade regulatória**, com total observância às diretrizes do Tribunal de Contas da União (TCU) e Controladoria-Geral da União (CGU).

Assim, a contratação do SERPRO apresenta-se como a alternativa mais segura, eficiente e economicamente viável para atender às necessidades desta Administração, garantindo a manutenção e evolução dos serviços digitais, a proteção das informações sob sua guarda e a plena aderência às exigências legais aplicáveis.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Abaixo são demonstrados valores de contratações com objeto semelhante ao detalhado neste Termo de Referência.

MUNICÍPIO/ÓRGÃO	INFORMAÇÕES PERTINENTES
Prefeitura Municipal de Caucaia-CE	Id contratação PNCP: 07616162000106-1-000064/2025 Objeto: Contratação de empresa oficialmente homologada pela meta ou homologada após a assinatura do contrato para prestação de serviço de consultoria e implementação da api oficial do whatsapp business manager para o número oficial da prefeitura de caucaia, incluindo a configuração de um chatbot interativo para atendimento receptivo de aproximadamente 150 mil contatos de contribuintes, para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Planejamento e Orçamento - SEFIN/Caucaia Valor estimado: R\$ 59.495,00 Link: Portal Nacional de Contratações Públicas
Prefeitura Municipal de Pirai do Sul-PR	Id contrato PNCP: 77001329000100-2-000025/2025 Objeto: Contratação de empresa especializada na locação de licenças de uso de uma solução de chatbot licenciada pela Meta, incluindo implantação, suporte técnico, manutenção e treinamento, para atendimento automatizado em plataformas como WhatsApp Business API, com possibilidade de integração a outros sistemas e canais de comunicação da Prefeitura Municipal de Pirai do Sul Valor estimado: R\$ 54.000,00



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

	Link: Portal Nacional de Contratações Públicas
Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais	Id contrato PNCP: 00509018000113-2-001749/2025 Objeto: Aquisição de licenciamento de uso de software como serviço (Saas) em ambiente de nuvem para atendimento multicanal (Omnichannel), com chatbot incorporado e integração via API Valor estimado: R\$ 89.060,00 Link: Portal Nacional de Contratações Públicas

9.2. Abaixo, apresenta-se o preço global máximo, de acordo com o SERPRO, de **R\$ 34.000,00** (trinta e quatro mil reais), para o período de 12 (doze) meses:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UNIDADE
1	SeproBots - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	12	Franquia/mês
2	WhatsApp - Assinatura Mensal	12	Mês
3	WhatsApp - Envio de Mensagem - Modelo	62.400	Por Mensagem
4	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	120.000	Por Mensagem
5	WhatsApp - Mensagem de Serviço	120.000	Por Mensagem
6	WhatsApp - Mensagem Modelo de Autenticação Faixa 0 - de 0 até 500.000	2.400	Por Mensagem



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

7	WhatsApp - Mensagem Modelo de Utilidade Faixa 0 - de 0 até 250.000	60.000	Por Mensagem
8	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	1	Instalação
Total Geral			R\$ 34.000,00

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratações Anual do Município de Suzano, alinhando-se ao planejamento desta Administração.

10.2. A contratação será atendida pela dotação: 01.01.10.04.122.7000.2435.3.3.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica - Ficha 8 - Fonte 1.

11. ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

11.1. O **SerproBot** consiste em uma solução de atendimento digital inteligente desenvolvida pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), que permite a automação de interações com os cidadãos por meio de chatbots, integrados a múltiplos canais de comunicação, incluindo a **Plataforma WhatsApp Business Oficial**.

A solução possibilita a prestação de serviços digitais com agilidade, padronização de respostas, disponibilidade contínua e integração segura com sistemas governamentais.

A **Plataforma WhatsApp Business**, por sua vez, é a plataforma oficial de mensagens corporativas da Meta, que viabiliza a comunicação segura e autenticada entre a Administração Pública e os cidadãos, utilizando a API oficial. A solução permite envio e recebimento de mensagens em larga escala, atendimento automatizado e gestão integrada de conversas, garantindo rastreabilidade, confiabilidade e conformidade com as políticas da plataforma.

12. INDICAÇÃO DOS LOCAIS DE ENTREGA

12.1. Não se aplica, em razão da natureza do objeto. Contudo, as soluções deverão operar plenamente, permitindo ao usuário final usufruir de todas as funcionalidades atribuídas.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

13. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA EXIGIDA

13.1. A contratada deverá assegurar a **garantia integral de funcionamento da solução durante toda a vigência do contrato**, incluindo a correção de falhas, defeitos e inconsistências sem ônus adicional para a Administração.

Durante esse período, devem ser garantidas as seguintes condições mínimas:

- Suporte técnico remoto (telefone, e-mail e chat), em língua portuguesa, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- Disponibilização de canal emergencial 24x7 para registro e tratamento de incidentes críticos que comprometam a disponibilidade ou segurança da solução;
- Tempo máximo de resposta: até 2 (duas) horas para incidentes críticos, até 6 (seis) horas para incidentes de prioridade média, e até 24 (vinte e quatro) horas para chamados de baixa prioridade;
- Tempo máximo de solução: até 12 (doze) horas para incidentes críticos e até 48 (quarenta e oito) horas para incidentes de prioridade média.

A contratada deverá garantir a realização de atualizações corretivas e evolutivas, sem custo adicional, contemplando:

- Correção de falhas de segurança e bugs;
- Adequações legais (incluindo conformidade com a LGPD e demais legislações aplicáveis);
- Inclusão de melhorias de desempenho disponibilizadas pela fabricante da solução.

A contratada deverá disponibilizar manuais técnicos atualizados e garantir a capacitação necessária para a correta utilização da solução, bem como a orientação quanto à resolução de problemas recorrentes.

O não atendimento às condições de garantia e suporte técnico implicará na aplicação das penalidades previstas em contrato e poderá ensejar a rescisão contratual.

14. EXECUÇÃO DE LOGÍSTICA REVERSA

14.1. Não se aplica ao objeto.

15. FORMAS, CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

15.1. A contratada executará o fornecimento do objeto licitado com observância rigorosa das especificações técnicas, emitindo nota fiscal ou documento equivalente para os serviços realizados.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

15.2. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pela Prefeitura Municipal de Suzano no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal, sendo que a nota fiscal deverá ser emitida até o último dia útil do mês de referência.

15.3. Caso não ocorra o pagamento pela Prefeitura Municipal de Suzano dentro do prazo contratual, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

15.3.1. Multa de 1% (um por cento);

15.3.2. Juros de mora pro rata die de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

15.4. Os pagamentos somente serão liberados após a aceitação definitiva dos serviços pelo setor competente da Prefeitura Municipal de Suzano.

15.5. Havendo falhas ou irregularidades no objeto executado, todo e qualquer pagamento devido à contratada permanecerá sustado até o integral cumprimento da obrigação, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente.

15.6. O não cumprimento do disposto no pedido de compra, em casos fortuitos, devido a força maior, na forma estabelecida no artigo 393 do Código Civil, não implicará na incidência e aplicação de multas, mediante apresentação de justificativa, por escrito, devidamente aprovada pelo setor técnico da Prefeitura Municipal de Suzano.

15.7. O preço proposto será, a qualquer título, a única e completa remuneração devida a contratada, achando-se compreendidos e diluídos no valor proposto, os tributos, que incidirem sobre a execução e entrega do objeto, despesas decorrentes de mão-de-obra, transporte, encargos sociais, inclusive de natureza tributária, trabalhista e previdenciária, equipamentos, materiais, e tudo o que for necessário ao perfeito e adequado fornecimento do objeto licitado.

15.8. O preço será fixo, sem quaisquer reajustes e realinhamentos, salvo nos casos previstos em lei.

15.9. As condições contratuais relativas a forma de pagamento dos preços poderão ser alteradas, em face da superveniência de normas federais sobre a matéria.

15.10 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

15.10.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal da Prefeitura Municipal de Suzano será emitida, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

15.11. O prazo para recebimento definitivo poderá ser, excepcionalmente, prorrogado por igual período, de forma justificada, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento às exigências contratuais.



Prefeitura Municipal de Suzano

ESTADO DE SÃO PAULO

UNIDADE DE PLANEJAMENTO, DADOS E INOVAÇÃO EM TECNOLOGIA

15.12. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil do contratado em face da eventual existência de vícios redibitórios, e nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

15.13. Os preços poderão ser reajustados com base no índice INPC-IBGE, mediante requerimento expresso da contratada, após transcorridos 12 (doze) meses contados da data de assinatura do contrato, em Processo Administrativo próprio, que será apreciado pelo órgão/secretaria gestora.

15.14. O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para clientes integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros clientes que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

15.15. O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

16. INDICAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS QUE ATUARÃO COMO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

16.1. Gestor do Contrato: Janaina Camargo (matrícula: 014.466).

16.2. Fiscal do Contrato: Rodrigo Moreira dos Santos (matrícula: 014.694).