



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ
Secretaria Municipal de Logística e Compras
Superintendência da Secretaria de Logística e Compras
Diretoria de Licitações
Gerência de Licitações

Av. Rebouças, nº 200, - Bairro Zona 10, Maringá/PR,
CEP 87030-410 Telefone: (44) 3127-7105 - www2.maringa.pr.gov.br

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREZADO LICITANTE:

Este edital traz todas as informações relevantes e regras específicas para a participação e para a condução do certame, sendo que todas as decisões serão tomadas com base no que o presente edital estabelece.

Dúvidas ou discordância serão manifestadas antes do início do certame, durante o prazo (contado em dias úteis) previsto neste Edital, bem como no Caderno de Normas Licitatórias, preferencialmente através de peticionamento no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, a partir de um dos seguintes tipos processuais:

- Licitação: Pedido de Esclarecimento
- Licitação: Impugnação de Edital de Licitação

Subsidiariamente, pelo e-mail pedidoslicitacoes@maringa.pr.gov.br, sendo que neste caso tais peticionamentos só serão tidos como confirmados após formal e expressa confirmação de servidor da Administração.

Sobre o cadastro no SEI, maiores informações podem ser obtidas a partir do site: <https://webpmm.maringa.pr.gov.br/portal-do-sei/home/peticionamento>, ou pelos telefones: (44) 3221-1403, (44) 3221- 1356, (44) 3221-1246, ou ainda, através do e-mail sei@maringa.pr.gov.br.

Consideram-se partes integrantes deste edital os seus anexos e as normas do Caderno de Normas Licitatórias referidas neste edital.

Neste sentido, não é demais orientar que é fundamental a cautelosa leitura, além do edital, dos anexos integrantes, em especial os anexos I e II, pois neles há regras importantes para a contratação, a serem observadas durante a execução do contrato, que não estarão indicadas no edital:

As minutas da ata de registro de preços e do contrato trazem as cláusulas que serão redigidas no instrumento que formalizará a pactuação, conforme o caso. Nelas estão as obrigações das partes, as consequências para o seu descumprimento e as demais condições que regem a sua execução.

As demais informações gerais sobre definições utilizadas em certames, ritos de esclarecimentos e impugnações, análise das condições de participação e condições de julgamento das propostas e habilitação, critérios sobre a apresentação de amostras, regras de negociação, procedimentos de recursos e contrarrrazões, além de outras explicações detalhadas sobre as formas de licitação, ordem das etapas, modos de disputa, critérios de julgamentos, de desempate, benefícios aplicáveis, dentre outros, podem ser encontradas no já referido [Caderno de Normas Licitatórias](#), podendo ser acessadas através de clicks nos links (identificados com o sublinhado) presentes no edital.

O Estudo Técnico Preliminar responsável por indicar o caminho percorrido pelo Município até a solução ora licitada (como sendo a que melhor lhe atende), e o termo de referência - TR, que possui a construção de todos os elementos do presente edital, farão parte integrante deste, como anexos, assim como a Minuta de ARP - Ata do Sistema de Registro de Preços (se houver) e a Minuta de Contrato, além do Instrumento de medição de resultado, se for o caso.

Atenciosamente,

Anexo I – Especificações do objeto e julgamento da amostra, se
for o caso; e

Anexo II – Modelo da proposta.

EDITAL DE LICITAÇÃO - LEI 14.133/2021

PREGÃO ELETRÔNICO 256/2024-PMM

Processo Administrativo Sei! n.º 01.08.00101876/2024.16

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. **Objeto do certame:** Contratação de empresa especializada no fornecimento de Plataforma de Atendimento e Relacionamento com multiusuários, através dos aplicativos WhatsApp Official Business API, na modalidade CPaaS (Plataforma como Serviço). Esta contratação contempla os serviços de implantação, configuração e parametrização, hospedagem em nuvem, integração com outros sistemas utilizados pela Contratante, além de suporte técnico e manutenção, treinamento de usuários do sistema e horas técnicas de customização de software para ajustes e adaptações necessárias, contemplando as esferas de automatização (guia de encaminhamento, guia de autorização e laudo), em atendimento da Secretaria Municipal de Saúde, por solicitação da Secretaria Municipal de Logística e Compras - SELOG. #OBJC

1.1.1. **Órgão ou entidade demandante:** Secretaria Municipal de Saúde. #SECD

1.2. **A proposta deverá ser apresentada até:** 08h30min. do dia 14/11/2024.

1.2.1. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados, pelo licitante mais bem classificado, em até 2 (duas) horas após a solicitação.

1.2.1.1. A solicitação dos documentos de habilitação, pelo agente de contratação/pregoeiro, poderá ser feita juntamente com a solicitação de proposta ajustada.

1.2.1.2. A análise da habilitação, contudo, ocorrerá após o julgamento da proposta, por obediência às fases do art. 17 da L. 14.133/21.

1.2.1.3. Caso o licitante deixe de enviar os documentos de habilitação juntamente com a proposta ajustada, conforme solicitado pelo agente de contratação/pregoeiro, se esta for classificada, e, caso algum dos documentos não possa ser obtido no SICAF ou nos respectivos portais, será solicitado o documento comprobatório de regularidade ao licitante.

1.2.1.4. **Data do certame e horário da disputa de lances:** 08h30min. do dia 14/11/2024.

1.3. **Prazo para solicitar esclarecimento e impugnar o edital:** até 3 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública.

1.4. **Valor estimado total da contratação:** R\$ 2.333.005,00 (Dois milhões, trezentos e trinta e três mil e cinco reais). #VETC

1.5. **Rito da seleção:** Pregão. #MDLI

1.6. **Forma da seleção:** Eletrônica. #FDSE

1.7. **Local do certame:** <http://comprasnet.gov.br/>

1.7.1. **UASG:** 987691

1.7.2. **Número da licitação na plataforma:** 90256/2024

1.8. **Critério de julgamento:** Menor Preço. #CDJU

1.8.1. **A contratação será:** Por Lote - GLOBAL #CGOI

1.8.2. Tratando-se de contratação por lote, a disputa na respectiva plataforma (Compras.gov) será pelo total do lote. Para fins de proposta ajustada, contudo, a licitante deverá adequar os valores conforme o Anexo I, obedecendo o valor máximo unitário de cada item/subitem do Lote.

1.9. **Modo de disputa:** Aberto na Forma Eletrônica. #MDDI

1.9.1. **Intervalo mínimo entre lances:** 0,1% (um décimo por cento) em relação ao melhor lance ou proposta.

1.9.2. **Ordem das etapas:** Rito Procedimental Comum #ODET

1.10. Este certame será sob o Regime Contratual. #CSRP

1.11. **Prazo de Vigência Contratual:** 24 (vinte e quatro) meses, #PVCO contados da sua publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas, podendo ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 106 a 108 da Lei nº 14.133/2021, que versa sobre os contratos de serviço e fornecimento contínuos.

1.11.0.1. **Benefícios de Micro e Pequenas Empresas - MPE:** "Ampla concorrência - Geral": Não é item exclusivo para MPE, mas tem os benefícios de desempate ficto e prazo para regularidade fiscal (excetuadas as licitações cujos itens ou lotes, conforme critério de julgamento, excederem R\$ 4.800.000,00.). #BMPE

1.11.1. Para se beneficiar da condição de MPE, o licitante deve se declarar como tal.

1.12. Será exigida PROVA DE CONCEITO nas condições descritas neste Edital. #PDCO

2. PODERÃO PARTICIPAR DO CERTAME

- 2.1. Quem for do ramo de atividade compatível com o objeto licitado;
- 2.2. Quem não estiver sancionado com suspensão do direito de licitar e contratar pelo Município de Maringá ou com declaração de inidoneidade para licitar ou contratar por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública;
- 2.3. Quem não tiver vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com autoridade municipal ou com agente público municipal que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato;
- 2.4. Quem não tiver cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, autoridade municipal ou com agente público municipal que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato;
- 2.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, desde que não estejam concorrendo entre si; e
- 2.6. Quem, nos cinco anos anteriores à divulgação deste edital, não tiver sido condenado 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. Empresas reunidas em [consórcios](#) não poderão participar desta licitação. #CONS
- 2.8. Clique neste link: [análise das condições de participação](#), para saber, em detalhes as regras da análise das condições de participação.

3. DECLARAÇÕES

- 3.1. Ao participar deste certame, o fornecedor concorda, tacitamente, com as declarações arroladas neste item, sendo desnecessária a apresentação dessas declarações, por escrito.
 - 3.1.1. Estou ciente, concordo e atendo a todas as condições do Edital e seus anexos;
 - 3.1.2. Não há nada que impeça, juridicamente, a minha habilitação neste momento. Se algum fato impeditivo acontecer depois, estarei obrigado a informar ao Município de Maringá;
 - 3.1.3. Que para a obtenção dos benefícios contidos no caput do art. 4.º da L. 14.133/2021, a participante observará que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do §2.º do art. 4.º da L. 14.133/2021.
 - 3.1.4. No quadro societário não tem nenhum integrante que seja ligado ao Prefeito, vice-prefeito, secretários ou equivalentes, por matrimônio ou parentesco, afim ou consanguíneo, até o segundo grau, ou por adoção, e estou ciente que não poderei contratar com a Administração Municipal Direta e Indireta caso venha ter a referida ligação, inclusive com aqueles que deixaram tais funções nos últimos 12 (doze) meses antes da contratação, conforme determina o inciso V do art. 59 da Lei Orgânica de Maringá;
 - 3.1.5. Não emprego menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz;
 - 3.1.6. A proposta foi elaborada de forma independente, **com validade mínima de 90 dias**, e nenhuma empresa potencialmente participante da licitação conhece meu preço;
 - 3.1.7. A proposta compreende 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;
 - 3.1.8. Não há, na minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado;
 - 3.1.9. Minha empresa cumpre as exigências de reserva de cargos prevista em lei e normas específicas para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social e aprendiz; e
 - 3.1.10. Tenho ciência de que a declaração falsa acarretará aplicação de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com toda a Administração Pública do País, além das demais sanções legais cabíveis.
 - 3.1.11. Comprometo-me a realizar, bem como manter ativo e atualizado o respectivo cadastro, como usuário externo, no Sistema Eletrônico de Informações - SEI (<https://webpmm.maringa.pr.gov.br/portal-do-sei/home/peticionamento>).
 - 3.1.11.1. Declaro que será promovida a assinatura do respectivo instrumento (Contrato ou Ata de Registro de Preços) através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no prazo de até 05 dias úteis após a convocação realizada pelo Município de Maringá.

4. PROPOSTA

- 4.1. A proposta deverá ser preenchida conforme modelo do Anexo II deste Edital.

4.1.1. Tratando-se de aquisição de bens, na proposta ajustada (Exemplo de Modelo no Anexo II) deverá ser preenchido o campo "Marca".

4.1.2. Havendo divergência entre o item lançado da Plataforma ComprasGov (a partir do CATMAT/CATSERV) e o constante deste Edital, prevalecerá o descrito em Edital, a ser considerando para fins de proposta ajustada.

4.1.3. As propostas de preços deverão ser apresentadas em moeda corrente nacional, limitado o preço unitário a 02 (duas) casas após a vírgula, (ex.: 0,00). O valor total também será limitado a 02 (duas) casas após a vírgula, (ex.: 0,00).

4.2. Concluída satisfatoriamente a negociação, o licitante vencedor deverá encaminhar a proposta ajustada ao valor final ofertado, com o valor da negociação, no prazo de até 02 horas da convocação do agente de contratação, do pregoeiro ou da comissão de contratação.

4.2.1. O não envio da proposta ajustada no prazo estipulado ensejará a desclassificação do licitante, com consequente aplicação das sanções indicadas neste Edital.

4.3. **Junto com a proposta deverão ser apresentados os documentos: #JCPR**

4.3.0.1. Comprovação que é ou que utilizará para troca de mensagens de Whatsapp uma provedora oficial de soluções de negócios do WhatsApp Business API (BSP "Business Solution Provider" parceiro oficial do Whatsapp):

I - Sendo a proponente uma Business Solution Providers – BSP do WhatsApp, ou seja, empresa autorizada pela Meta Platforms Inc. / WhatsApp para comercializarem plataformas integradas ao WhatsApp Business API, deverá apresentar declaração de que está no diretório oficial de parceiros da Meta Platforms Inc. / WhatsApp.

II - Sendo a proponente uma credenciada de uma Business Solution Providers – BSP do WhatsApp, deverá apresentar, além da comprovação exigida acima para BSP, contratos ou demais documentações necessárias que comprovem o vínculo de credenciamento para comercialização da plataforma do BSP proposta.

III - A declaração será comprovada por meio de consulta da PMM ao site oficial, contendo o repositório de parceiros, no endereço: https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp

4.4. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, denominada LICITANTE EM AVALIAÇÃO deverá comprovar que atende as características propostas na Prova de Conceito (POC), conforme Anexo de Edital - Prova de Conceito (Sei! n.º 4235742), sob pena de desclassificação.

5. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. **Para a regularidade jurídica, fiscal e trabalhista será realizada consulta às informações disponíveis no SICAF ou nos respectivos portais, referentes a:**

5.1.1. contrato social ou instrumento equivalente;

5.1.2. regularidade perante a fazenda federal e a seguridade social;

5.1.3. regularidade perante a fazenda estadual ou distrital da sede do licitante;

5.1.4. regularidade perante a fazenda municipal da sede do licitante;

5.1.5. regularidade perante a fazenda municipal de Maringá/PR;

5.1.6. regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS; e

5.1.7. regularidade trabalhista (<http://www.tst.jus.br/certidao>).

5.2. **Qualificação técnica:**

5.2.1. 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da empresa licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o(s) lote(s) arrematado(s).

5.2.2. A comprovação apresentada pela proponente deve demonstrar que, por meio da plataforma ofertada, implementou ou mantém em operação uma solução de atendimento eletrônico com chatbot, integrada a serviços e consultas por meio de API e/ou Webservices, utilizando-se do aplicativo WhatsApp, com volumetria mínima de 2.000.000 (dois milhões) mensagens, equivalente a 35% do total de sessões previstas para atendimento ATIVO neste objeto.

a) Nos termos do art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, figura-se como parcela de maior relevância à contratação a operacionalização dos atendimentos ATIVOS, com a utilização dos recursos atendimento eletrônico (chatbot) e integrações diversas, tanto com o Contratante quanto com aplicativo WhatsApp.

b) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

c) O atestado deverá conter a descrição completa do serviço, ano de início e término do contrato, caso já tenha sido finalizado, além das seguintes informações: a) Nome, CNPJ, endereço completo da empresa emitente do atestado;

b) Nome completo da empresa que prestou o serviço ao emitente; c) Data da emissão do atestado e d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

5.3. **Qualificação econômico-financeira:**

(X) Índices contábeis #ICPL (O licitante deverá apresentar balanço patrimonial dos 2 (dois) últimos exercícios sociais já exigíveis, devidamente registrados)

- (X) Patrimônio líquido mínimo ou
() Capital social mínimo #POUC

5.3.1. Índices contábeis a serem atendidos nos 2 (dois) últimos balanços: #ICUB

O licitante deverá apresentar Índices Contábeis superiores a 1 (um) sendo de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG), conforme as seguintes fórmulas:

LG = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante)

SG = Ativo Total / Passivo Circulante + Passivo não Circulante

LC = Ativo Circulante / Passivo Circulante

5.3.1.1. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

5.3.1.2. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

5.3.1.3. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

5.3.2. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado do item/lote. #POUC

5.3.3. Percentual mínimo do patrimônio líquido ou capital social: #CSPL

O licitante deverá comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação.

5.3.4. Ainda, deverá ser apresentada Certidão Negativa de Feitos sobre Falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante. #CNFF

5.3.4.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

5.4. Caso algum dos documentos não possa ser obtido no SICAF ou nos respectivos portais, será solicitado o documento comprobatório de regularidade ao licitante.

6. INFRAÇÕES E PENALIDADES NO CERTAME #IPCE

6.1. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações abaixo discriminadas ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- Multa em percentual calculado sobre o valor total da proposta, conforme o caso;
- Impedimento de licitar e contratar;
- Declaração inidoneidade de inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos.

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	DOSIMETRIA
Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, mesmo após a possibilidade de saneamento	Multa sobre o valor da proposta	5%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Deixar de enviar amostras para análise, exigidas em Edital, quando convocada	Multa sobre o valor total da proposta (lote correspondente)	5%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Não manter a proposta (inclusive por deixar de enviar a proposta ajustada), salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Multa sobre o valor total da proposta	5%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Não celebrar o contrato ou ata de registro de preços, ou não entregar a documentação exigida como condição para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Multa sobre o valor total da proposta	10%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses

Apresentar recursos manifestamente protelatórios	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação/seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Fraudar a licitação/seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação e da seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Participe de licitação com mais de uma empresa integrante de mesmo Grupo Econômico concomitantemente (para o mesmo item/lote)	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses

6.2. Pelas infrações administrativas de: deixar de entregar documentação exigida para o certame; Não manter a proposta (inclusive por deixar de enviar a proposta ajustada), salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; e não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá, poderá ser aplicada a sanção de Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

6.3. As infrações praticadas pelo contratado serão sancionáveis de acordo com sua gravidade, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

6.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

6.5. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

7. INFORMAÇÕES GERAIS

7.1. [Definições](#)

7.2. [Condições de julgamento de propostas e habilitação](#)

7.3. [Critérios de desempate](#)

7.4. [Negociação](#)

7.5. [Recursos e contrarrazões](#)

7.6. [Adjudicação e homologação](#)

7.7. [Disposições gerais](#)

7.8. **Nossos canais de atendimento:** (44) 3127-7100.

7.9. **Onde estamos:** Av. Rebouças, 200 - Zona 10, CEP: 87030-410 Maringá/PR.

7.10. **Compete ao licitante, até a adjudicação e homologação, acompanhar as operações na respectiva Plataforma de processamento do certame (<http://comprasnet.gov.br/>), sendo responsável pelo ônus decorrente da perda de negociações diante da inobservância de qualquer convocação/mensagem enviada, solicitada ou emitida pelo Sistema ou de sua própria desconexão.**

7.11. **As demais comunicações entre a Administração e os licitantes dar-se-ão oficialmente através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI (<https://webpmm.maringa.pr.gov.br/portal-do-sei/home/peticionamento>).**

7.12. **Quem são os responsáveis pelo certame:** Leonardo Maia Brandão - Gerente Administrativo de Compras e Contratos.

7.12.1. **Secretário responsável:** Leidyani Karina Rissardo. #RESP

7.12.2. **Agente de contratação/Comissão de Contratação/Pregoeiro:** Conforme Portaria de Nomeação.

7.13. **Equipe de Apoio:**

DADOS DOS SERVIDORES A SEREM DESIGNADOS			
Nome Completo:	Fábio Godeny	Leonardo Maia Brandão	Guilherme da Costa de Andrade
Cargo:	Auxiliar Administrativo	Gerente Administrativo de Compras e Contratos	Analista de Sistemas
Matrícula:	30.230	75.093	45327

Secretaria/Pasta Interessada:	Secretaria Municipal de Saúde	Secretaria Municipal de Saúde	Agência Maringá de Tecnologia e Inovação
Local SEI:	CACC	GACC	GSIS
Telefone/Ramal:	3218-3411	3218-3114	3127-5380

7.14. Gestor e Fiscais da Execução:

DADOS DOS SERVIDORES A SEREM DESIGNADOS			
DESCRIÇÃO	GESTOR	FISCAL TITULAR	FISCAL SUPLENTE
Nome Completo:	Suelen da Cunha Cardoso	Silvio Aparecido Torres da Silva	Iomara Bispo Pires
Cargo:	Superintendente	Auxiliar Administrativo	Auxiliar Administrativo
Matrícula:	36.012	17.708	36.162
Secretaria/Pasta Interessada:	Secretaria Municipal de Saúde	Secretaria Municipal de Saúde	Secretaria Municipal de Saúde
Local SEI:	SUPSAUDE	GTINF	GRCEE
Telefone/Ramal:	3218-3140	3218-3438	3218-3194
E-mail:	saude_superintendencia@maringa.pr.gov.br	silviosilva@maringa.pr.gov.br	saude_especializada@maringa.pr.gov.br

7.15. Normas de regência: [Caderno de Normas Licitatórias](#); Lei nº 14.133/2021; Decreto Municipal nº 2259/2023; Decreto Municipal nº 1856/2023 (SRP); Lei Complementar nº 1.142/2019.

7.16. Havendo divergências entre o Edital e outros documentos anexos integrantes deste, como o Termo de Referência, prevalecerá o estabelecido em Edital.

7.17. São anexos deste edital:

- I - Especificações do objeto
- II - Modelo da proposta
- III - Estudo Técnico Preliminar
- IV - Termo de Referência
- V - Minuta do contrato
- VI - Memorial descritivo da Solução
- VII - Quesitos da Prova de Conceito (POC)

Maringá - PR, 29 de outubro de 2024.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

8. DEFINIÇÃO DO OBJETO

8.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de Plataforma de Atendimento e Relacionamento com multiusuários, através dos aplicativos WhatsApp Official Business API, na modalidade CPaaS (Plataforma como Serviço). Esta contratação contempla os serviços de implantação, configuração e parametrização, hospedagem em nuvem, integração com outros sistemas utilizados pela Contratante, além de suporte técnico e manutenção, treinamento de usuários do sistema e horas técnicas de customização de software para ajustes e adaptações necessárias, contemplando as esferas de automatização (guia de encaminhamento, guia de autorização e laudo), em atendimento da Secretaria Municipal de Saúde, por solicitação da Secretaria Municipal de Logística e Compras - SELOG. #OBJC

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (OBJETO) E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. **Valor Máximo da Licitação:** R\$ 2.333.005,00 (Dois milhões, trezentos e trinta e três mil e cinco reais), a saber: #VMDL

AMPLA CONCORRÊNCIA PARA EMPRESAS DE QUAISQUER PORTES

						VALOR ESTIMADO (R\$)	
ITEM	CÓD PMM	CATSERV	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	UNITÁRIO	TOTAL
1	276680	26980	Implantação, configuração e parametrização de Software	UNIDADE	1	11.125,00	11.125,00
2	276681		Treinamento de Usuários	HORAS	40	280,00	11.200,00
3	276682		Licença de uso, Suporte Técnico e Manutenção, Provisamento de Datacenter	MESES	24	7.900,00	189.600,00
4	276684		Hora Técnica de Customização de Software	HORAS	814	260,00	211.640,00
5	276761		Atendimento ATIVO - WhatsApp Oficial	UNIDADE	3.744.000	0,51	1.909.440,00
VALOR ESTIMADO TOTAL DA LICITAÇÃO:							2.333.005,00

Especificações
1. Requisitos da contratação 1.1. Cadastro e ativação do número indicado pela Secretaria Municipal de Saúde para o envio e recebimento de mensagens de WhatsApp Official Business API, com verificação de autenticidade. 1.2. A CONTRATADA deverá comprovar que é ou que utilizará provedora oficial de negócios do WhatsApp Business API (BSP "Business Solution Provider" parceiro oficial do Whatsapp). 1.3. Serviço de atendimento e monitoramento por meio de uma plataforma utilizando-se da solução WhatsApp Official Business API. 1.4. Contemplar as três esferas de automatização: guia de encaminhamento, guia de autorização e laudo. 2. Implantação, configuração e parametrização do Software 2.1. A implantação, configuração e parametrização do software são processos essenciais para garantir a instalação correta da solução tecnológica e atender às necessidades da contratante. Durante esta fase, as atividades obrigatórias incluem: 2.1.1. A CONTRATADA deverá possuir e utilizar metodologia adequada para orientar e controlar o processo de implantação do software, elaborando um projeto de modo a minimizar ao máximo o seu impacto e interferência nas rotinas administrativas ou nos serviços normalmente prestados pela Prefeitura, respeitando o prazo máximo de 60 (sessenta) dias. 2.1.2. Os serviços de implantação do software devem, preferencialmente, ocorrer nas dependências da Prefeitura do Município de Maringá, com a presença da equipe de TI, gestores municipais e outros servidores designados pela Contratante. Em situações viáveis, a realização remota dos serviços pode ser considerada, desde que não comprometa a efetividade da implantação da solução. 2.1.3. Quando nas dependências da Contratante, a infraestrutura necessária para a execução dos serviços relacionados no item anterior (sala, mesas, cadeiras, estações de trabalho para os consultores da contratada, conexões de rede, telefone etc.) será fornecida pela CONTRATANTE. 2.1.4. Competirá a CONTRATADA identificar junto aos servidores designados pela Contratante, os requisitos necessários para o desenvolvimento dos fluxos de atendimento que atenda as necessidades da contratante. a) O setup inicial deve considerar a criação de um fluxo de atendimento completo, integrando recursos de menu e configuração de regras de negócio para guiar os usuários através do fluxo publicado. b) Para atender às necessidades específicas da Secretaria Municipal de Saúde, a contratada deverá desenvolver um fluxo automatizado destinado ao agendamento de consultas médicas pelos pacientes. Este processo implica em interações com uma API Webhook (consulte a documentação), desenvolvida pela Prefeitura de Maringá, a qual realiza consultas de disponibilidade na agenda e retorna guias de autorização de consulta em formato pdf, viabilizando a confirmação ou cancelamento de consultas previamente agendadas. 2.1.5. A CONTRATADA será responsável pela instalação, configuração e parametrização do sistema nos diversos ambientes necessários referentes a homologação, produção e treinamento. 2.1.6. O sistema deverá funcionar online em ambiente web (internet) e todo o processamento das informações deverá ocorrer no(s) servidor(es) hospedado(s) em Datacenter da CONTRATADA, conforme especificado no Termo de Referência. 2.1.7. Compete à CONTRATADA a implementação de softwares complementares necessários para realizar as configurações dos softwares básicos, bem como a instalação dos demais produtos necessários para o pleno funcionamento da solução.

2.1.8. A CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades: identificar a complexidade das interfaces, necessárias entre o sistema a ser implantado e os sistemas legados e ambiente operacional; fazer uma análise de soluções de integração, desenvolver e validar as interfaces e validar o processo de integração.

a) Eventuais integrações não mencionadas no Termo de Referência e Memorial descritivo da solução serão realizadas através da utilização das horas de customizações de software previstas.

b) Em todo caso, as integrações deverão ser feitas em ambiente de testes, com publicação em ambiente de produção somente após validação e aceite da Equipe de TI da Contratante.

2.1.9. A implantação deverá ser realizada totalmente às expensas da Contratada, no prazo previsto e sob supervisão da Prefeitura. Este acompanhamento será coordenado por equipe designada pela Contratante, por meio da realização de reuniões de ponto de controle, conforme cronograma acordado entre as partes.

3. Provimento de Datacenter

3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o datacenter para hospedagem da solução tecnológica objeto desta licitação, com ambiente de produção, homologação (testes), com capacidade de processamento compatíveis com as necessidades da solução ofertada e o volume de operações da CONTRATANTE;

3.2. A estrutura de Datacenter poderá ser própria ou terceirizada, desde já ficando expressamente autorizada a terceirização desse item do objeto. Nesse caso, a proponente deverá garantir que o Datacenter terceirizado, atenda as finalidades da licitação e as exigências do Termo de Referência.

3.3. O serviço de hospedagem deverá estar disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar SLA (Service Level Agreement), de no mínimo de 99,5% mensais, aferidas através de relatório mensal de chamados técnicos referente a indisponibilidade, ou painel administrativo apresentado pela CONTRATADA, seguido de conferência realizada pelo fiscal de contrato. Em caso de disponibilidade abaixo do mínimo definido, a contratada ficará sujeita a aplicação de penalidades.

3.5. O datacenter ou provedor de nuvem, próprio ou terceirizado, deve atender no **mínimo 1(um)** dos seguintes requisitos:

a) Possuir as certificações ISO 27017 e ISO 27018 ou compatível;

b) Possuir a certificação TIER III pelo Uptime Institute;

c) Possuir a certificação TIER 3 pela Telecommunications Industry Association (ANSI TIA-942)

3.6. Quanto à armazenagem dos dados da aplicação, deve ser utilizado o armazenamento de blocos em discos SSD (Solid State Drive) ou tecnologia superior em termos de performance.

3.7. Para os servidores de aplicação, os processadores utilizados nas vCPU devem ser, no mínimo: Intel Xeon família E5 2673 v3, Xeon Scalable Processor, Xeon Platinum 8167, GOLD, Silver Scalable, AMD EPYC série 7001, Arm Neoverse ou Arm Zeus, equivalentes ou superiores.

3.8. O serviço de datacenter fornecido pela CONTRATADA deverá comportar todo o processamento, armazenamento e crescimento natural da base de dados referentes às áreas de gestão da solução implantada, durante toda a vigência contratual.

3.9. Os serviços de backup também são responsabilidade da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade todo gerenciamento e realização dos mesmos.

3.10. Os dados de backup devem ser mantidos com redundância, em equipamentos de hardware diferentes aos da aplicação, de forma a prevenir perda de dados com incidentes físicos;

3.11. Deverá permitir a criptografia dos dados de backup.

3.12. A rotina de backup deverá manter a retenção mínima de:

a) Retenção e armazenamento diário dos últimos 7 dias corridos;

b) Retenção e armazenamento semanal pelas últimas 4 semanas, realizado no dia da semana definido durante a fase de planejamento;

c) Retenção e armazenamento mensal durante toda a vigência contratual, realizado 01 (uma) vez por mês, em data a ser definida durante a fase de planejamento;

d) Possibilidade de recuperação de backups baseados em pontos no tempo, em intervalos mínimos de 15 minutos em até 7 dias. O sistema deverá permitir um retorno em um momento definido pela CONTRATANTE caso seja necessária. Desta forma, em um eventual caso de desastre, deve ser possível uma restauração de backup em até 15 minutos antes do ocorrido.

3.13. A CONTRATADA é responsável por manter e disponibilizar para a CONTRATANTE, sem ônus, ferramenta para o gerenciamento e recuperação do backup.

3.14. A CONTRATADA deverá realizar testes de restore de backup em ambiente paralelo (sem influenciar ambiente de produção e homologação) pelo menos uma vez ao mês e/ou quando solicitado pelo CONTRATANTE. Tal rotina visa garantir a integridade da rotina de backup.

3.15. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre todos os dados, informações e/ou artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento e acesso durante a execução dos trabalhos, não podendo sob qualquer pretexto os divulgar, reproduzi-los ou utilizá-los, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

3.16. Por questão de desempenho, garantia de sigilosidade das informações e atendimento ao LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), através da instrução normativa nº5 de 30 de agosto de 2021, art 18, todos os dados devem estar armazenados no Brasil;

3.17. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer às políticas e normas de Segurança de Informação adotadas pela Prefeitura do Município de Maringá durante toda a vigência contratual, bem como quaisquer marcos legais de segurança vigente aplicável ao contratante.

9.1.0.1. Caso a CONTRATANTE venha a firmar contrato centralizado de computação em nuvem, ela poderá solicitar a migração do sistema para esta infraestrutura, suprimindo mediante aditivo contratual o serviço de Provimento de Datacenter. Para tal, deverão ser atendidos os seguintes critérios:

- I - O Contrato centralizado de nuvem deverá possuir disponível todos os recursos utilizados pelo sistema;
- II - Deve ser realizado um estudo de viabilidade da migração;
- III - Deve ser possível permitir à CONTRATADA o acesso semelhante ao atual a estes recursos, de modo que os demais serviços previstos no contrato (suporte técnico, manutenção, etc.) prestados pela Contratada sejam minimamente impactados.
- IV - A migração deverá ocorrer de maneira planejada, envolvendo profissionais capacitados da CONTRATADA, CONTRATANTE, e caso necessário da CONTRATADA para gestão da nuvem centralizada.

4. **Treinamento de Usuários**

4.1. *Transferência de conhecimento aos profissionais da Contratante de forma que consigam utilizar a Plataforma sem qualquer dependência da Contratada, incluindo o desenvolvimento de novos fluxos de atendimento.*

4.2. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Treinamento destinado à capacitação dos usuários da solução tecnológica. Este plano é fundamental para garantir que os usuários possam aproveitar ao máximo os recursos disponíveis na solução. São requisitos mínimos do plano:

- a) Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
- b) Público alvo;
- c) Conteúdo programático;
- d) Carga horária de treinamento por módulo;

4.3. A Contratante terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para aprovar o plano de treinamento, reservando-se o direito de realizar alterações conforme necessidade. Apenas após essa aprovação é que os treinamentos poderão ser iniciados.

4.4. Os treinamentos não poderão ser meramente expositivos. Devem contemplar também o uso prático da solução em ambiente de testes, abrangendo em seu conteúdo todas as funcionalidades fornecidas pelo sistema a fim de capacitar os usuários em relação às operações inerentes ao seu perfil de acesso;

4.5. Os treinamentos serão solicitados com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, salvo entendimento diverso entre as partes.

4.6. Os treinamentos serão ministrados em formato online (ao vivo) com a gravação das aulas em vídeo pela CONTRATADA.

- I - A ferramenta/plataforma para realização do treinamento online (ao vivo), bem como todos os custos oriundos de sua utilização serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- II - Cada turma terá um limite máximo de 100 (cem) participantes.

4.7. Compete à CONTRATADA fornecer uma plataforma que permita o acesso dos usuários às aulas gravadas e materiais didáticos utilizados, possibilitando a revisão dos conteúdos do treinamento sempre que necessário, durante toda vigência contratual.

4.8. A contratante resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios atestando sua perfeita execução, sendo que, se o treinamento for julgado insatisfatório pela maioria simples dos alunos, a CONTRATANTE poderá exigir que este seja refeito, sem ônus para a CONTRATANTE, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis.

- I - Deverá ser disponibilizado formulário de pesquisa de satisfação do treinamento aos treinandos ao final do treinamento ou, a critério do responsável pelo treinamento, ao final de cada dia de treinamento para melhor avaliação dos resultados.
- II - A pesquisa de satisfação deverá cobrir os seguintes aspectos do treinamento: material didático, conhecimento e didática do instrutor.

4.9. O treinamento deverá ser ministrado em horário comercial, limitado a no máximo 08 (oito) horas diárias.

4.10. Ao final do curso, a Contratada deverá entregar o certificado de conclusão ou declaração que o substitua aos participantes que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades e conteúdos apresentados inerentes ao seu perfil de acesso.

5. **Licença de uso, Suporte Técnico e Manutenção**

5.1. *A licença de uso, suporte técnico e manutenção, entende-se como sendo um conjunto de serviços e permissões essenciais para assegurar o pleno funcionamento da solução ofertada, garantindo que esteja pronta para desempenhar suas funções designadas.*

5.2. *Este conjunto de serviços compreende a realização de ajustes e reparos na solução tecnológica, bem como nos fluxos de atendimento, caso haja necessidade, conforme especificados nos termos e prazos fixados neste documento.*

5.3. A locação da licença de uso do sistema inclui o acesso irrestrito a todas as funcionalidades da solução tecnológica, sem qualquer limitação quanto ao número de usuários.

5.4. Na hipótese de término de vigência do contrato ou sua rescisão por qualquer motivo, a Contratada deverá disponibilizar todas as informações que estão registradas na base de dados da Plataforma em formato CSV, respeitando o modelo de entidades e relacionamentos dos registros e mantendo a integridade referencial destas informações.

5.5. Além disso, a Contratada se compromete a fazer todos os esforços necessário para garantir a portabilidade dos números administrados pelo Contratante em situação de rompimento ou término na vigência do Contrato.

5.6. Com relação ao serviço de suporte, a contratada deverá disponibilizar uma central de atendimento, com funcionamento em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário comercial das 08h às 18h durante todo o período de vigência do contrato, capaz de recepcionar chamadas, através de ligações telefônicas, portal de atendimento WEB ou e-mail, tendo como funções mínimas:

- I - Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando um sistema de atendimento WEB ou e-mail.
- II - Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado em sua base de conhecimento.
- III - Consultar sua base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível.
- IV - Encaminhar o chamado para atendimento de 2º e 3º nível (manutenção corretiva) quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.
- V - Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar atendimento.
- VI - Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.
- VII - Reabrir chamados para origem quando foram fechados inadequadamente.

5.7. Sempre que não for possível solucionar um chamado por vias remotas, a contratada deverá disponibilizar um técnico de suporte, devidamente capacitado para solucionar a demanda.

5.8. Quanto as manutenções, deverão ser contemplados os seguintes tipos:

- I - Manutenção Corretiva: compreende as correções de erros que podem restringir a plena utilização da solução, impedindo que sejam executadas as rotinas básicas ou ainda, erros que impeçam o cumprimento de prazos legais por parte da contratante.
- II - Manutenção Adaptativa: compreende as adaptações para manter o produto de software utilizável em um ambiente alterado ou em vias de alteração, bem como fornecer as melhorias necessárias para acomodar mudanças no ambiente no qual um produto de software deve operar (mudança de tecnologia, como sistema operacional, sistema gerenciador de banco de dados, etc).
- III - Manutenção Legal: compreende as adaptações e customizações na solução que visam atender às alterações das legislações ou outros atos de origem dos Governos Federal, Estadual ou Municipal, dentro do contexto ao qual o software está inserido.

5.9. Os serviços de manutenção corretiva serão classificados de acordo com o seu grau de severidade:

- I - Nível de severidade 1 (Alto): falhas ou erros que impedem o pleno funcionamento do sistema ou afetam significativamente uma de suas funcionalidades, resultando na incapacidade dos usuários de realizar suas tarefas.
- II - Nível de severidade 2 (Médio): falhas ou erros que não inviabilizam completamente a execução de uma rotina no sistema, mas ainda assim dificultam a realização das tarefas pelos usuários.
- III - Nível de severidade 3 (Baixo): quaisquer falhas ou erros identificados no sistema que não se enquadram nas categorias anteriores (I e II).

5.10. Os prazos referentes às classificações de manutenção corretiva estão dispostos no item Acordo de Nível de Serviço - TABELA SLA - MANUTENÇÃO CORRETIVA.

5.11. Os serviços acobertados pelo suporte técnico e manutenção deverão obedecer aos seguintes parâmetros de qualidade:

- I - Interrupção programada: tais paradas devem ser agendadas com antecedência e expressa anuência da CONTRATANTE, e sua execução devem priorizar datas e horários em que haja o menor impacto às atividades, tais como feriados, finais de semana ou períodos noturnos;
- II - Atendimento a alterações legais: as modificações no sistema, em função de alterações normativas, Leis ou determinações das esferas superiores, deverão estar concluídas em até 30 (trinta) dias, contados do envio da solicitação pela CONTRATANTE. Tal prazo poderá ser estendido se a exigência legal não for imediata e desde que haja a concordância da CONTRATANTE.

5.12. A CONTRATADA deverá fornecer todo o conjunto de softwares e/ou ferramentas, bem como licenças de uso necessárias para o pleno funcionamento da solução.

5.13. A CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE o envio da documentação da legislação pertinente, sendo que quando da atualização tecnológica do sistema, as novas versões disponibilizadas com alterações, acréscimos de rotina ou melhoria de desempenho, devem ser previamente informadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

5.14. A Contratada deverá garantir que, quando acopladas novas funcionalidades na Plataforma oriundas de novas versões ou releases (manutenção evolutiva, adaptativa ou adequação legal) ou correções de erros ou falhas de segurança (manutenção corretiva), essas não impactem nos fluxos personalizados ou configurações pré-existentes do Contratante. Este controle deverá permanecer durante o projeto de implantação e, posteriormente, na utilização da Plataforma durante a vigência do contrato de prestação de serviços pela Contratada.

5.15. A CONTRATADA executará todos os serviços, sempre que possível, de maneira a não interferir nas atividades da CONTRATANTE.

5.16. Para as intervenções que porventura possam causar interferências na rotina operacional da CONTRATANTE, deverá, sempre que possível, haver prévio planejamento entre as partes afetadas de modo que haja uma redução do impacto nas atividades.

5.17. Todos os serviços de suporte e manutenção citados neste item estarão cobertos pela mensalidade de licença de uso, suporte técnico e manutenção, abstendo a CONTRATANTE de qualquer gasto adicional referente a tais serviços.

5.18. Os serviços de suporte técnico e a manutenção se iniciarão no dia seguinte à data da assinatura do Termo de Recebimento do serviço de implantação do sistema.

6. Hora Técnica de Customização de Software

6.1. A customização é definida como os serviços de pesquisa, análise, desenvolvimento, manutenção evolutiva, avaliação de qualidade e homologação da plataforma, solicitados pela contratante. Estes serviços serão orçados e pagos por hora técnica e incluem, entre outros, o desenvolvimento de API's, modelagem de novos fluxos automatizados, relatórios e outras especificidades não contempladas nas descrições mínimas obrigatórias da solução tecnológica.

6.2. A customização de software será realizada sob demanda, sem que a CONTRATANTE tenha a obrigação de solicitar uma quantidade mínima de serviços.

6.3. Os serviços seguirão o fluxo de trabalho abaixo:

- Abertura de ordem de serviço pela prefeitura;
- Autorização do gestor do contrato para proceder com a mensuração;
- Mensuração realizada pela Contratada, com apresentação detalhada dos recursos necessários para cada atividade, o orçamento para a execução da tarefa e o prazo de execução;
- Avaliação do fiscal técnico do contrato com os possíveis apontamentos;
- Autorização do gestor do contrato para execução da tarefa;
- Execução da tarefa conforme as especificações com entrega em ambiente de homologação;
- Homologação da tarefa pela CONTRATANTE;
- Implementação na produção, com aceite provisório do gestor do contrato;
- Aceite definitivo dos serviços técnicos pela CONTRATANTE.

6.4. O pagamento pelos serviços técnicos entregues será realizado somente após o aceite definitivo dos serviços técnicos.

7. Acordo de Nível de Serviço (SLA – SERVICE LAYER AGREEMENT)

7.1. O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA será contado a partir do horário da abertura do chamado técnico ou do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE, independente do meio em caso de excepcionalidade e deve respeitar as 2 (duas) tabelas a seguir.

7.2. Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de início do atendimento, devidamente registrado no sistema.

7.3. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o item afetado em condições normais de operação.

7.4. Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou na abertura do chamado.

A empresa vencedora deverá fornecer um relatório mensal descrevendo os problemas e suas respectivas correções, incluindo data, hora e minuto da abertura do chamado, do início dos atendimentos e da resolução dos problemas, assim como, um indicador se está dentro ou fora do SLA.

7.5. Na impossibilidade de abertura de chamado via sistema, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura

7.5.1. Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção, o nível de serviço exigido será:

TABELA DE SLA - MANUTENÇÃO CORRETIVA			
NÍVEL DE SEVERIDADE	PRAZO PARA O INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	% DE DESCONTO POR DESCUMPRIMENTO
1 - ALTO	10 minutos do registro do chamado	24 (vinte e quatro) horas do registro do chamado	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do item afetado
2 - MÉDIO	30 minutos registro do chamado	5 (cinco) dias úteis do registro do chamado	
3 - BAIXO		10 (dez) dias úteis do registro do chamado	2% (dois por cento) sobre o valor mensal do item afetado

TABELA DE SLA - SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS
--

ÁREA DE ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA O INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO
Apoio ao usuário interno, Telefone, e-mail, chat	Apoiar os profissionais da CONTRATANTE no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias.	20 minutos do registro da solicitação	2 (duas) horas do registro da solicitação

7.6. A aplicação do percentual de desconto por descumprimento, conforme estabelecido no Acordo de Nível de Serviço, é cumulativa e será determinada pelo número de ocorrências registradas.

7.7. Caso seja atribuída alguma dedução, a CONTRATADA emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

7.8. Ademais, caso uma ocorrência exceda o dobro do prazo definido para a resolução do problema, a CONTRATANTE se reserva o direito de aplicar as sanções e penalidades estabelecidas no contrato.

9.2. Prazo para início da execução do objeto:

9.2.1. Após a assinatura do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis, a Contratada deverá apresentar um cronograma de trabalho contendo os processos de implantação, configuração e parametrização da solução, não podendo ser superior a 60 (sessenta) dias.

9.2.2. Após a entrega do cronograma, o Município terá um prazo de 10 dias úteis para sua aprovação, reservando-se o direito de propor alterações e ajustes, conforme julgar necessário.

9.2.3. Após a aprovação, dar-se-á início à fase de implantação. #PIEO

9.3. **Prazo de entrega ou de execução do objeto:** O prazo de implantação da referida solução é de 60 (sessenta) dias, sendo a entrega atestada pelo fiscal de contrato. Havendo atraso injustificável dos serviços constantes no cronograma definido e acordado entre o Município e a Contratada, ou ainda discrepâncias em sua implantação, a CONTRATANTE se reserva o direito de atrasar ou até cessar os pagamentos. #PEEO

9.4. **Local de entrega ou execução:** Os serviços contratados são prestados de forma remota/online. Em caso de necessidade, a contratada poderá comparecer à Secretaria Municipal de Saúde de Maringá, localizada na Avenida Prudente de Moraes, 885, Zona 07, Maringá - PR, 87020-010. #LEEX

9.5. Formas, condições e prazo de pagamento:

I - **Implantação, configuração e parametrização de Software:** pagamento realizado em parcela única, tendo o pagamento efetuado após fiscal de contrato atestar a conclusão do serviço de implantação da solução tecnológica, em até 20 (vinte) dias.

II - **Treinamento de Usuários:** pagamento parcelado, conforme aplicação das horas treinamento e confirmação da prestação do serviço pelo fiscal de contrato.

III - **Licença de uso, Suporte Técnico e Manutenção, Provimento de Datacenter:** pagamento fixo mensal dos custos relativos à prestação dos serviços de licença de uso, suporte técnico e manutenção, bem como hospedagem da solução tecnológica. Os pagamentos serão realizados a partir do início da implantação da solução tecnológica e mediante confirmação da prestação do serviço pelo fiscal de contrato.

IV - **Hora Técnica de Customização de Software:** pagamento realizado sob demanda, conforme utilização das horas técnicas previstas no contrato. Tais serviços devem seguir o fluxo de trabalho apresentado no Termo de Referência.

V - **Atendimento ATIVO - WhatsApp Oficial:** pagamento mensal mediante efetivo consumo do volume de mensagens previsto no contrato, sendo de responsabilidade de cada secretaria arcar com os custos decorrentes do quantitativo que utilizou, incluindo os procedimentos administrativos necessários para isso. Fica expressamente autorizado o remanejamento dos quantitativos entre as secretarias, desde que os envolvidos estejam em comum acordo. Essa abordagem permite maior flexibilidade durante a execução do contrato, assegurando que a solução e seus quantitativos sejam utilizados em sua integralidade. Além disso, é essencial que a contratante realize o monitoramento do uso do pacote de mensagens ativas através do canal de comunicação WhatsApp, a fim de avaliar se o volume de utilização está alinhado com a quantidade estimada no início do contrato, garantindo que o quantitativo não seja totalmente consumido antes do término do contrato.

VI - Quando da efetivação da prestação dos serviços, o fornecedor deverá descrever os serviços prestados na Nota Fiscal obedecendo a mesma descrição constante nas Notas de Empenho, sendo necessário que estes documentos sejam emitidos individualmente com o quantitativo utilizado por cada secretaria.

VII - As faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas ao emitente.

VIII - Os pagamentos efetuados em atraso pela Administração serão acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, desde que o atraso não tenha sido por culpa da contratada.

a) Em caso de atraso no pagamento devido à contratada por parte da Administração, o valor devido será corrigido monetariamente pelo IPCA. #PPGT

9.6. **Garantia exigida do objeto:** A contar da implantação da solução tecnológica e durante toda a vigência contratual, todos os sistemas, incluindo sistemas gerenciadores de bancos de dados, deverão possuir garantia de assistência técnica oficial no país, seja pelo desenvolvedor ou por técnico/empresa oficialmente credenciada, inclusive nos casos em que a propriedade intelectual não pertença a uma empresa nacional ou tenha sede ou sucursal no país. Nesta garantia constam todos os pacotes de atualizações que, porventura, surjam para a solução contratada. #GEOB

10. BENEFÍCIO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - MPE #TMPE

“Ampla concorrência - Geral”: Não é item exclusivo para MPE, mas tem os benefícios de desempate ficto e prazo para regularidade fiscal (excetuadas as licitações cujos itens ou lotes, conforme critério de julgamento, excederem R\$ 4.800.000,00.).

11. PROVA DE CONCEITO

11.1. A prova de conceito tem como finalidade assegurar ao município que a solução proposta pelo licitante atende aos requisitos mínimos estabelecidos no Termo de Referência/Memorial Descritivo da Solução, incluindo características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho. A realização da prova de conceito acontecerá após a verificação da conformidade da documentação de habilitação da licitante que foi temporariamente classificada como a primeira colocada na fase de propostas de preços.

11.2. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta não cumpra as exigências da fase de habilitação, ou seja inabilitada pelo não atendimento dos requisitos exigidos nesta prova de conceito.

11.3. Para a realização da Prova de Conceito a licitante em avaliação deverá fornecer todos os insumos necessários à análise do piloto/amostra da solução apresentada, tais como ambiente com a solução devidamente instalada, configurada e parametrizada, equipamentos próprios, pessoal técnico necessário, etc.

11.4. Visando o bom desempenho das avaliações será permitido a participação na Prova de conceito:

a) A Equipe Técnica de Avaliação: designada pela Contratante, será composta por servidores da Prefeitura do Município de Maringá. Esta equipe deverá limitar-se a 07 (sete) avaliadores por sessão. Poderão participar outros servidores da Contratante, porém na condição de ouvinte.

b) Representantes credenciados da licitante em avaliação: indicados pela licitante em avaliação, esta equipe deverá limitar-se a 05 (cinco) representantes por sessão.

c) Representantes credenciados das demais licitantes: indicados pelas demais licitantes, esta equipe deverá limitar-se a 03 (três) representantes por cada uma das demais licitantes. Para o perfeito trabalho da Equipe Técnica de Avaliação, os representantes das demais licitantes não poderão se manifestar, cabendo tais manifestações serem realizadas nos prazos recursais.

11.5. Para fins de credenciamento, os representantes da licitante em avaliação, bem como os representantes de cada uma das demais licitantes, deverão apresentar à Contratante, preferencialmente, em até 2 (dois) dias úteis antes do início da Prova de Conceito, documento hábil e idôneo, dentro da validade, capaz de demonstrar os poderes de mandato (instrumento de procuração, declaração assinada pelo sócio administrador, etc.) para a representação.

11.6. Caberá a Equipe Técnica de Avaliação:

I - Coordenar a execução de todas as atividades relativas à Prova de Conceito e realizar questionamentos quanto ao piloto/ amostra apresentado, podendo realizar diligências;

II - Declarar, no decorrer da prova de conceito, a conclusão das atividades de Avaliação Técnica. Vale ressaltar que declarar a conclusão não consiste em confirmar o atendimento ou não do requisito. Tal resposta somente será disponibilizada no Relatório de Julgamento da Prova de Conceito;

III - Emitir ao pregoeiro o Relatório de Julgamento da prova de conceito, devidamente justificado, para continuidade do procedimento licitatório;

IV - Para a Prova de Conceito serão avaliados, a critério do Contratante, todos os requisitos funcionais apresentados no Anexo de Edital - Prova de Conceito (Sei! n.º 4235742), deverão ser demonstrados e validados.

V - As demais funcionalidades que constam no Anexo de Edital - Memorial Descritivo da Solução (Sei! n.º 4235742), e não solicitadas durante a Prova de Conceito deverão ser entregues à Contratante ao longo da implantação, tendo seu prazo máximo definido para o final do período de implantação da solução.

11.7. A Licitante em Avaliação será desclassificada se:

11.7.1. Deixar de indicar os representantes habilitados para realizar a demonstração da solução no horário de início da Prova de Conceito;

11.7.2. Não comparecer à sessão da Prova de Conceito;

11.7.3. Não atender ao percentual mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento) exigido na Prova de Conceito;

11.7.4. For constatada alguma irregularidade no procedimento;

11.7.5. Deixar de cumprir os demais prazos, exigências e condições do procedimento licitatório quanto a Prova de Conceito.

11.8. Para aferir se a solução ofertada atende aos requisitos mínimos exigidos para o bom funcionamento dos serviços públicos do município, a proponente deverá demonstrar, simulando em tempo de execução, cada funcionalidade exigida no Anexo de Edital - Prova de Conceito (Sei! n.º 4235742), devendo estes serem atendidos no total em 85% (oitenta e cinco por cento).

11.9. Para evitar subjetividade na avaliação, a metodologia utilizada será de afirmação/negação (sim/não). Ou seja, será observado se o item avaliado da solução possui/executa a funcionalidade descrita no item apreciado, tendo-se como resposta às questões apenas duas alternativas: sim (atende) e não (não atende). Itens "parcialmente" atendidos, serão computados como não atendidos para fins de cômputo geral.

11.10. A demonstração da solução ofertada pela licitante provisoriamente declarada vencedora iniciará pelas Características Gerais (módulo 0), caso a solução ofertada não atenda 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos relacionados às Características Gerais, não se passará a etapa de Avaliação dos Requisitos Específicos da Solução, sendo automaticamente desclassificada, por princípio de economicidade, celeridade e utilidade do procedimento.

11.11. Para a demonstração dos itens exigidos no Anexo de Edital - Prova de Conceito (Sei! n.º 4235742), é crucial que a licitante em avaliação adote uma abordagem sequencial de apresentação dos requisitos. Esta abordagem inclui a leitura em voz alta do número e descrição do item, seguida da demonstração da funcionalidade correspondente. Seguir esta dinâmica garante uma avaliação mais eficiente e eficaz de cada requisito.

11.12. Concluída a Prova de Conceito, a Equipe Técnica de Avaliação declarará encerrada a sessão, emitindo e entregando ao pregoeiro um relatório de julgamento da Prova de Conceito.

11.13. Aprovada a licitante em avaliação, com consequente emissão do relatório de julgamento da prova de conceito, o pregoeiro a declarará como vencedora, procedendo a abertura do prazo recursal e demais trâmites licitatórios legais.

11.14. Desclassificada a licitante em avaliação, a segunda colocada será convocada para apresentação dos documentos de habilitação, proposta de preços e para participação da Prova de Conceito.

11.15. A Licitante que for reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

11.16. Qual o local e prazo de entrega das amostras? #LPEA

11.16.1.A Licitante em avaliação terá um prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do primeiro dia útil seguinte à convocação pelo pregoeiro, para preparar um piloto/amostra do produto, deixando-o em plenas condições operacionais de avaliação.

11.16.2.A prova de conceito será realizada remotamente, em sessão online, com plataforma para chamada online disponibilizada pela Contratante. As informações para acessar a sala ou chamada online, bem como o cronograma de demonstração, serão disponibilizados previamente pela Contratante, até 03 (três) dias úteis antes do término do prazo estabelecido para a configuração da solução oferecida pela licitante em avaliação.

11.16.3.A licitante em avaliação deverá no início da sessão da Prova de Conceito apresentar os profissionais especialistas no produto, anteriormente credenciados, para apresentar o piloto/amostra, bem como exaurir eventuais questionamentos da Equipe Técnica de Avaliação.

11.16.4.Não será permitida a prorrogação dos prazos estabelecidos no procedimento da Prova de Conceito, salvo por motivo devidamente justificado e aceito pela Administração.

11.17. Qual o prazo para avaliação das amostras? #PPAA

11.17.1.A Prova de Conceito (POC) será registrada em vídeo e a sessão será realizada conforme as datas e horários estabelecidos no cronograma, divulgado antecipadamente pela Contratante. A sessão será conduzida respeitando o horário de funcionamento da Prefeitura de Maringá.

11.17.2.Os vídeos gerados durante a sessão da Prova de Conceito serão disponibilizados no prazo de até 07 (sete) dias úteis após a publicação do Relatório de Julgamento da Prova de Conceito.

Anexo II MODELO DA PROPOSTA

[Modelo de Proposta - Lei 14.133/2021 \(SEI nº 4431776\)](#)

Anexo III ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

[Estudo Técnico Preliminar \(Aquisição de Sistemas\)\(SEI nº 4270783\)](#)

Anexo IV
TERMO DE REFERÊNCIA
[Termo de Referência \(SEI nº 4666950\)](#)

Anexo V
MINUTA DE CONTRATO
[Minuta de Contrato - Lei 14.133/2021 \(SEI nº 4691121\)](#)

Anexo VI
MEMORIAL DESCRITIVO DA SOLUÇÃO
[Anexo de Edital - Memorial Descritivo da Solução \(SEI nº 4270792\)](#)

Anexo VII
PROVA DE CONCEITO
[Anexo de Edital - Prova de Conceito \(SEI nº 4270795\)](#)

Referência: Processo nº 01.08.00101876/2024.16

SEI nº 4855206