



TERMO DE REFERÊNCIA:

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEB CHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO, NOS TERMOS DA TABELA ABAIXO, CONFORME CONDIÇÕES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE INSTRUMENTO.

ITEM	QTDE	UNDE	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	VALOR TOTAL
1	1	SERVIÇO	IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO PARA 10 USUÁRIOS	R\$ 1.672,65	R\$ 1.672,65
2	12	MESES	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO 10 USUÁRIOS.	R\$ 416,59	R\$ 4.999,08
VALOR TOTAL ESTIMADO				R\$ 6.671,73	

1.2. O OBJETO DESTA CONTRATAÇÃO NÃO SE ENQUADRA COMO SENDO DE BEM DE LUXO, RESPEITANDO A VEDAÇÃO DO ART. 20 DA LEI FEDERAL Nº 14.133/2021 E REGULAMENTO DO DECRETO MUNICIPAL Nº 9.430, DE 28 DE MARÇO DE 2023. O OBJETO DESTA CONTRATAÇÃO POSSUI NATUREZA CARACTERIZADA COMO COMUM, CONFORME JUSTIFICATIVA CONSTANTE DO DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD).

1.3. O SERVIÇO DESCRITO NO ITEM 1 SERÁ PRESTADO UMA ÚNICA VEZ, IMEDIATAMENTE APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO. EM HAVENDO PRORROGAÇÃO DO CONTRATO, O ITEM 1 NÃO DEVERÁ SER PREVISTO.

1.4. EM HAVENDO NECESSIDADE DE INCREMENTO OU SUPRESSÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS UTILIZADOS PELA PROCURADORIA-GERAL, DEVERÁ HAVER O REFLEXO PROPORCIONAL NO VALOR UNITÁRIO.

1.5. NA PROPOSTA A SER ENCAMINHADA DEVERÁ HAVER INDICAÇÃO EXPRESSA DO VALOR UNITÁRIO DO USUÁRIO, PARA FINS DE EVENTUAL ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO.

1.6. O PRAZO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO É DE 12 (DOZE) MESES, CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO, PRORROGÁVEL POR ATÉ 10 ANOS, NA FORMA DOS ARTIGOS 106 E 107 DA LEI Nº 14.133/2021.

1.7. O FORNECIMENTO DE BENS/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS É ENQUADRADO COMO CONTINUADO TENDO EM VISTA QUE É UTILIZADO DIARIAMENTE PARA GERENCIAMENTO DE WHATSAPP, POSSIBILITANDO O ATENDIMENTO DE MÚLTIPLOS CIDADÃOS SIMULTANEAMENTE COM APENAS UM NÚMERO DE CELULAR, DANDO MAIS EFICIÊNCIA AO SERVIÇO PÚBLICO, SENDO A VIGÊNCIA PLURIANUAL MAIS VANTAJOSA CONSIDERANDO QUE A CONTRATAÇÃO A CADA 12 (DOZE) MESES DE UMA EMPRESA DIFERENTE PARA O FORNECIMENTO DO SERVIÇO CULMINARIA COM UM CUSTO MAIOR AOS COFRES PÚBLICOS INCORRENDO NO RISCO DE DESCONTINUIDADE DOS SERVIÇOS, ALÉM DA DESPESA DE INSTALAÇÃO E TREINAMENTO.





1.8. É SABIDO QUE O PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO É A REGRA, DEVENDO A LICITAÇÃO SER REALIZADA POR ITEM SEMPRE QUE O OBJETO FOR DIVISÍVEL, DESDE QUE SE VERIFIQUE NÃO HAVER PREJUÍZO PARA O CONJUNTO DA SOLUÇÃO OU PERDA DE ECONOMIA DE ESCALA, VISANDO PROPICIAR A AMPLA PARTICIPAÇÃO DE LICITANTES, QUE EMBORA NÃO DISPONHAM DE CAPACIDADE PARA EXECUÇÃO DA TOTALIDADE DO OBJETO, POSSAM FAZÊ-LO COM RELAÇÃO A ITENS OU UNIDADES AUTÔNOMAS. CONTUDO, A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS EM TELA É UNO, SEM QUE SEJA POSSÍVEL SEU DESMEMBRAMENTO, SOB RISCO DE INEXECUÇÃO DA SOLUÇÃO E CONSEQUENTE PREJUÍZO A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E POR FIM AO CIDADÃO. NESTE MODELO DE SOLUÇÃO O FORNECEDOR DO SOFTWARE SE RESPONSABILIZA POR TODA A ESTRUTURA NECESSÁRIA À DISPONIBILIZAÇÃO DO SISTEMA, E O CLIENTE UTILIZA O SOFTWARE VIA INTERNET.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

2.1. JUSTIFICA-SE NECESSÁRIA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO, POIS ESSA MODERNIZAÇÃO VEM SE MOSTRANDO EFICIENTE E FACILITADORA, POSSIBILITANDO UM MELHOR ATENDIMENTO. O CHATBOT INTERAGE COM O CIDADÃO E É CAPAZ DE RESOLVER DESDE DEMANDAS SIMPLES ATÉ QUESTÕES MAIS COMPLEXAS, POSSIBILITANDO AUTOMATIZAÇÃO DE TAREFAS REPETITIVAS QUE CUSTAM MUITO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E COMPROMETEM A PRODUTIVIDADE DOS SERVIDORES.

2.2. ESSA PLATAFORMA CONTRIBUIRÁ PARA OTIMIZAR OPERAÇÕES E PROCESSOS INTERNOS DE ROTINA QUE MUITAS DAS VEZES DEMANDA TEMPO DO SERVIDOR, TRAZ MELHORIA NA RELAÇÃO E ATENDIMENTO PERSONALIZADO COM O USUÁRIO E COMO RESULTADO ELEVA O NÍVEL DE QUALIDADE DO VÍNCULO DA CONTRATANTE COM O CIDADÃO, TRARÁ MAIS FACILIDADE, AGILIDADE E CONSEQUENTEMENTE AUMENTO NA PRODUTIVIDADE, FACILIDADE DE ACESSO AO CANAL DE ATENDIMENTO E ASSIM, EVITANDO FILAS E AGLOMERAÇÃO DE PESSOAS NO ÓRGÃO.

2.3. NÃO HÁ PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL UMA VEZ QUE SUA ELABORAÇÃO ESTÁ PREVISTA SOMENTE A PARTIR DO EXERCÍCIO DE 2024, CONFORME PREVISTO NO DECRETO MUNICIPAL Nº 9430/2023, NO ARTIGO 43, CAPUT.

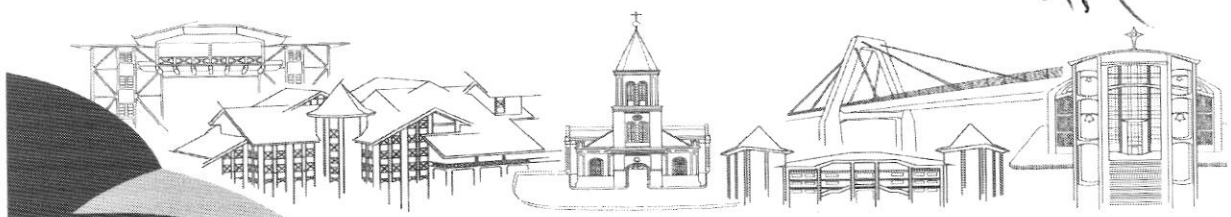
3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. TRATA-SE DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO, MEDIANTE USO DA PLATAFORMA DENOMINADA WHATSAPP BUSINESS, DE FORMA TOTALMENTE VIRTUAL, COM INTEGRAÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL (CHATBOT) PARA TRIAGEM E ENCAMINHAMENTO DE ATENDIMENTOS, MEDIANTE USO DE ÚNICO NÚMERO DE TELEFONE PARA ATENDIMENTOS SIMULTÂNEOS EM COMPUTADORES DISTINTOS, POR MEIO DE PREGÃO ELETRÔNICO, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DESTA PROCURADORIA-GERAL.

3.2. A EMPRESA CONTRATADA DEVERÁ FORNECER TODA A INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA HOSPEDAGEM E FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO, CABENDO A PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE CONCEDER PERMISSÕES DE ACESSO A APLICAÇÃO WEB E AO NÚMERO DE CONTATO A SER UTILIZADO.

3.3. PARA FINS DE UTILIZAÇÃO DA INTERFACE WEB, A SOLUÇÃO DEVERÁ SER COMPATÍVEL COM TODOS OS NAVEGADORES.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:





4.1. SUSTENTABILIDADE:

4.1.1. ALÉM DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE EVENTUALMENTE INSERIDOS NA DESCRIÇÃO DO OBJETO, DEVEM SER ATENDIDOS OS SEGUINTE REQUISITOS, QUE SE BASEIAM NO GUIA NACIONAL DE CONTRATAÇÕES SUSTENTÁVEIS:

4.1.1.1. A CONTRATADA DEVERÁ ATENDER A CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL QUE A LEGISLAÇÃO DETERMINAR, A EXEMPLO DA IN Nº 01, DE 19 DE JANEIRO DE 2010, DA SLTI/MPOG, NO QUE COUBER, OU PROVER ALTERNATIVAS PARA VERIFICAÇÃO DE SUA APLICABILIDADE

4.2. INDICAÇÃO DE MARCA OU MODELOS (ART.41, I DA LEI Nº 14.133/2021).

4.2.1. A PRESENTE CONTRATAÇÃO NÃO NECESSITA DE INDICAÇÃO ESPECÍFICA DE MARCA/MODELO.

4.3. DA VEDAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE MARCA/ PRODUTO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO.

4.3.1. A PRESENTE CONTRATAÇÃO NÃO TEM NECESSIDADE DESTA CLÁUSULA CONTRATUAL.

4.4. DA EXIGÊNCIA DE AMOSTRA:

4.4.1. A PRESENTE CONTRATAÇÃO NÃO TEM NECESSIDADE DESTA CLÁUSULA CONTRATUAL.

4.5. DA EXIGÊNCIA DA CARTA DE SOLIDARIEDADE

4.5.1. A PRESENTE CONTRATAÇÃO NÃO TEM NECESSIDADE DESTA CLÁUSULA CONTRATUAL.

4.6. SUBCONTRATAÇÃO:

4.6.1. NÃO É ADMITIDA A SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL.

4.7. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.7.1. NÃO HAVERÁ EXIGÊNCIA DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO DOS ARTIGOS 96 E SEGUINTE DA LEI Nº 14.133/2021, PELAS RAZÕES A SEGUIR DESCRITAS: A CONSTITUIÇÃO FEDERAL, EM SEU ART. 37, INCISO XXI, CONSAGROU O ACESSO UNIVERSAL A TODOS OS INTERESSADOS EM PARTICIPAR DE CERTAMES LICITATÓRIOS, IMPONDO À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, PARA O EFEITO DE NÃO RESTRINGIR A COMPETIÇÃO, O DEVER DE EXIGIR APENAS OS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICA INDISPENSÁVEIS À ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS. PORTANTO, A EXIGÊNCIA DE GARANTIA PRÉVIA PARA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO FERIRIA A AMPLA COMPETITIVIDADE UMA VEZ QUE ELA AFASTARIA FORNECEDORES QUE NÃO CUMPREM A GARANTIA, MAS QUE ATENDEM TODOS OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO PREVISTOS E COM POTENCIAL PARA OFERTAR PROPOSTAS VANTAJOSAS PARA A ADMINISTRAÇÃO. PORTANTO, A EXIGÊNCIA DE GARANTIA DEMONSTRA SER INCOMPATÍVEL COM TODAS AS CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO.

4.8. DAS FUNCIONALIDADES GERAIS E ESPECÍFICAS:

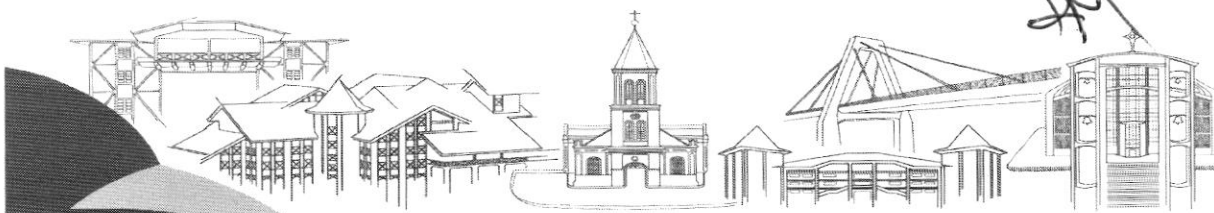
4.8.1. A SOLUÇÃO CONSISTIRÁ EM MÓDULO ATIVO E RECEPTIVO, POSSIBILITANDO A CRIAÇÃO DE CONVERSAS COM CONTATOS INICIADAS PELOS SERVIDORES DA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE, BEM COMO O RECEBIMENTO DE MENSAGENS DE CONVERSAS INICIADAS POR USUÁRIOS EXTERNOS A SEREM ATENDIDOS.

4.8.2. O ENVIO E RECEBIMENTO DE MENSAGENS, COM OU SEM ANEXO, NÚMERO DE ATENDIMENTOS, ATENDENTES E CONTATOS SERÃO ILIMITADOS, NÃO HAVENDO FRANQUIA OU COBRANÇA ADICIONAL POR QUALQUER MOTIVO.

4.8.3. A SOLUÇÃO DEVE CONTEMPLAR PAINEL COM INFORMAÇÕES, MÉTRICAS E INDICADORES EM TEMPO REAL, ACESSÍVEL AOS ADMINISTRADORES/GESTORES DOS ATENDIMENTOS EXECUTADOS, NÃO EXECUTADOS, FILA DE ESPERA DE ATENDIMENTO E DEMAIS INFORMAÇÕES QUE SUPOREM A TOMADA DE DECISÕES REFE-RENTES AO REMANEJAMENTO DE PESSOAL E ATENDIMENTO, BEM COMO ALTERAÇÕES DE CONFIGURAÇÃO.

4.8.4. A SOLUÇÃO DEVERÁ:

A) PERMITIR O ATENDIMENTO E USO DA FERRAMENTA POR PELO MENOS 10 (DEZ) USUÁRIOS SIMULTANEA-MENTE;





B) POSSIBILITAR O CADASTRO DE DIVERSOS SETORES/DIVISÕES, SEM LIMITES DE SUBDIVISÃO, DE FORMA QUE SEJA POSSÍVEL DIRECIONAR OS ATENDIMENTOS AOS SETORES/DIVISÕES MAIS ADEQUADOS PARA CADA ATENDIMENTO;

C) PERMITIR O CADASTRO DE DIFERENTES NÍVEIS DE USUÁRIOS COM FUNÇÕES DISTINTAS PARA ATENDIMENTO, ADMINISTRADOR, SUPERVISOR, A FIM DE ORGANIZAR AS PERMISSÕES E FACILITAR A GESTÃO DA FERRAMENTA;

D) PERMITIR A COLETA DE INFORMAÇÕES SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS REFERENTE AO ATENDIMENTO POR MEIO DE PESQUISAS AO FINAL DO ATENDIMENTO E A EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS SOBRE PESQUISAS REALIZADAS E CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS;

E) PERMITIR A TRANSFERÊNCIA DE CONVERSAS/ATENDIMENTOS ENTRE ATENDENTES.

4.8.5. CONSIDERA-SE SEMPRE QUE A CONTRATADA DISPONHA DA TOTALIDADE DOS CONHECIMENTOS TÉCNICOS, GERENCIAIS, OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVOS E DOS MEIOS DE PRODUÇÃO NECESSÁRIOS, SUFICIENTES E ADEQUADOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PARA A REALIZAÇÃO DO OBJETO, OS QUAIS DEVERÁ MOBILIZAR E EMPREGAR COM EFICIÊNCIA E EFICÁCIA NO CUMPRIMENTO DO CONTRATO QUE CELEBRAR.

4.8.6. PERFIL DE USUÁRIOS:

4.8.6.1. ATENDENTE: PERMISSÃO PARA REALIZAR ATENDIMENTO ONLINE NO SETOR EM QUE ESTIVER ATRIBUÍDO, DENTRO DO EXPEDIENTE CONFIGURADO.

4.8.6.2. GERENTE DE SETOR: PERMISSÃO PARA GERENCIAR OS ATENDENTES SOB SUA RESPONSABILIDADE E REALIZAR CONFIGURAÇÃO DE EVENTUAIS SUSPENSÕES TEMPORÁRIAS DE ATENDIMENTO.

4.8.6.3. DISPARADOR: OPERADOR COM PERMISSÃO PARA GESTÃO DE GRUPOS TEMÁTICOS, ATRAVÉS DO ENVIO DE MENSAGENS DE TEXTO, IMAGEM, ARQUIVO OU LINKS.

4.8.6.4. REFERENCIADO: OPERADOR COM PERMISSÃO PARA RECEBER MENSAGENS REDIRECIONADAS DIRETAMENTE PARA OUTRO APARELHO CELULAR.

4.8.7. CIDADÃO:

4.8.7.1. PERMISSÃO PARA INTERAGIR COM O CHATBOT E ACESSAR INFORMAÇÕES QUE FOREM DISPONIBILIZADOS NO MENU DE ATENDIMENTO.

4.8.7.2. PERMISSÃO PARA SOLICITAR ATENDIMENTO E SER ATENDIDO EM DETERMINADO SETOR, DENTRO DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE (CHECKTIME).

4.8.7.3. PERMISSÃO PARA ENVIAR MENSAGEM PARA DETERMINADO SETOR, 24 HORAS POR DIA, MESMO QUE FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE.

4.8.7.4. PERMISSÃO PARA ATRIBUIR NOTAS DE 1 A 10 PARA AVALIAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO, NA METODOLOGIA NPS.

4.8.7.5. PERMISSÃO PARA PARTICIPAR DE PESQUISAS E ENQUETES.

4.8.7.6. PERMISSÃO PARA ADENTRAR EM GRUPOS TEMÁTICOS E RECEBER NOTÍCIAS, CAMPANHAS E DIVULGAÇÕES DIVERSAS.

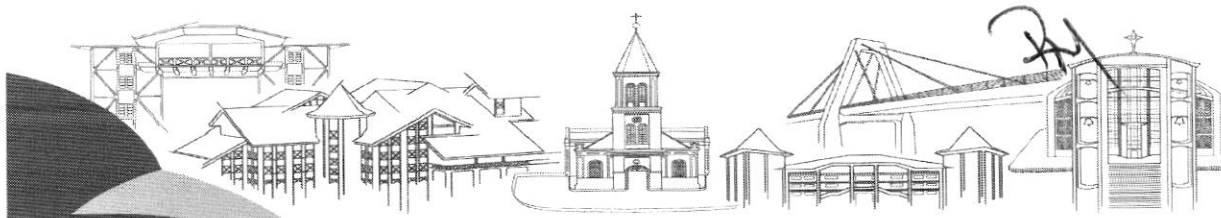
4.8.8. ACESSO AO SISTEMA

4.8.8.1. ACESSO DO OPERADOR AUTORIZADO À PLATAFORMA POR MEIO DE SENHA EXCLUSIVA, COM RECUPERAÇÃO DE CREDENCIAIS VIA E-MAIL.

4.8.8.2. SEGURANÇA NO FORMULÁRIO DE ACESSO ATRAVÉS DE VALIDAÇÃO *CAPTCHA* E VERIFICAÇÃO EM DUAS ETAPAS POR APLICATIVO DE AUTENTICAÇÃO (GOOGLE AUTHENTICATOR) OU ENVIO DE SMS OTP (ONE-TIME PASSWORD).

4.8.9. DASHBOARD

4.8.9.1. PERMISSÃO DE VISUALIZAR INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL COM QUANTIDADE DE CONTATOS REGISTRADOS, QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS VIA CHATBOT, QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS AO VIVO





EM TEMPO REAL E QUANTIDADE DE PROTOCOLOS GERADOS.

4.8.9.2. PERMISSÃO DE RECUPERAR ATENDIMENTOS NÃO EXECUTADOS, CUJO CIDADÃO DETERMINOU O CONTATO POSTERIOR.

4.8.9.3. PERMISSÃO DE CRIAÇÃO DE RESPOSTAS PRONTAS PERSONALIZÁVEIS POR SETORES.

4.8.9.4. PERMISSÃO DE VERIFICAÇÃO DE MENSAGENS DIRECIONADAS EXCLUSIVAMENTE A DETERMINADO OPERADOR.

4.8.10. RELATÓRIOS GERENCIAIS

4.8.10.1. GERAR RELATÓRIO DE ATENDIMENTO REALIZADOS, COM INFORMAÇÃO TEMPO DE ATENDIMENTO, HORÁRIO DE INÍCIO E OPERADOR/SETOR RESPONSÁVEL.

4.8.10.2. GERAR RELATÓRIO COM INDICADOR NPS DOS ATENDIMENTOS AVALIADOS.

4.8.10.3. GERAR RELATÓRIO COM MÉDIA DE NOTAS ATRIBUÍDAS POR SETOR E OPERADOR.

4.8.10.4 GERAR RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO PERDIDOS, CASO O MESMO NÃO OCORRA DENTRO DE UM DETERMINADO PRAZO.

4.8.11. CHATBOT

4.8.11.1. PERMITIR CHATBOT DE AUTOATENDIMENTO RECEPTIVO COM FUNCIONAMENTO 24/4.8/365;

4.8.11.2. PERMISSÃO PARA GERENCIAR OS MENUS DE OPÇÃO, COM INSERÇÃO DE ANEXOS NO FORMATO DE IMAGENS, DOCUMENTOS, ÁUDIOS, CONTATOS OU LOCALIZAÇÃO (LATITUDE E LONGITUDE).

4.8.11.3. PERMISSÃO PARA CADASTRAMENTO DE EVENTUAIS AVISOS DE UTILIDADE PÚBLICA, APÓS MENSAGEM INICIAL DE BOAS-VINDAS, COM DATA DE EXPIRAÇÃO DA VEICULAÇÃO.

4.8.11.4. PERMISSÃO PARA CADASTRAMENTO DE MENSAGENS PERSONALIZADAS PARA ENVIO AO FINAL DE UMA SESSÃO DE ATENDIMENTO.

4.8.12. GRUPOS TEMÁTICOS

4.8.12.1. PERMISSÃO PARA CRIAR E CONFIGURAR ILIMITADOS GRUPOS POR ASSUNTOS DIVERSOS, SEJA DE CARÁTER ABERTO OU FECHADO PARA INTERAÇÕES ENTRE OS FUTUROS PARTICIPANTES.

4.8.12.2. PERMISSÃO PARA PERSONALIZAR URL COM CONVITE PARA ENTRADA.

4.8.12.3. PERMISSÃO PARA DISPARO DE MENSAGENS COM TEXTO, IMAGEM, LINKS, ÁUDIO E ARQUIVOS PARA OS GRUPOS DESEJADOS.

4.8.12.4. PERMISSÃO DE EDIÇÃO DE MENSAGENS CONTENDO FONTE EM NEGRITO, ITÁLICO E EMOJIS.

4.8.12.5. PERMISSÃO PARA AGENDAMENTO DO ENVIO DO DISPARO.

4.8.12.6. PERMISSÃO DE ACESSO PARA RELATÓRIO COM HISTÓRICO DE DISPAROS COM FILTRO DE DATA DE INÍCIO, DATA DE TÉRMINO E SELEÇÃO DE TODOS OS GRUPOS TEMÁTICOS ATIVOS OU ESPECÍFICOS.

4.8.12.7. PERMISSÃO PARA ENVIO DE ENQUETE COM ATÉ 12 OPÇÕES DE RESPOSTA.

4.8.13. PESQUISAS

4.8.13.1. PERMISSÃO DE CRIAÇÃO ILIMITADA DE PESQUISAS COM PERSONALIZAÇÃO DO TEMA, DATA DE INÍCIO E DATA DE TÉRMINO.

4.8.13.2. PERMISSÃO DE CADASTRO ILIMITADO DE PERGUNTAS, DO TIPO AFIRMATIVA (SIM/NÃO) OU TIPO FECHADA (LISTA DE OPÇÕES).

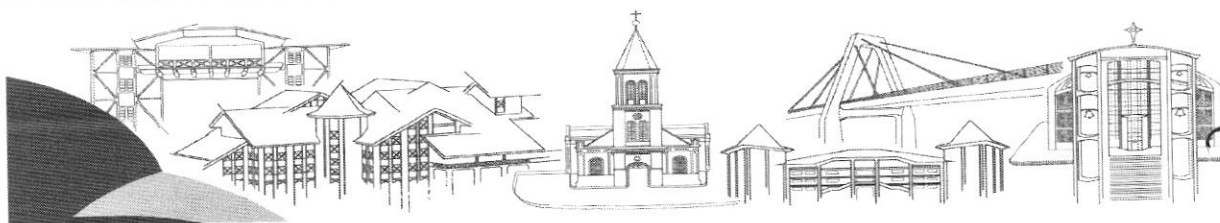
4.8.13.3. PERMISSÃO DE ACESSO A RELATÓRIO DE RESULTADO DAS PESQUISAS, CONTENDO INDICADORES DAS RESPOSTAS, COM GRÁFICOS EM FORMATO DE PIZZA OU BARRAS.

4.8.14. ATENDIMENTO AO VIVO

4.8.14.1. PERMISSÃO PARA INTERAÇÕES OPERADOR/CIDADÃO QUE DEVERÃO OCORRER EM UM AMBIENTE COM ESTILO MENSAGERIA (CHAT), PODENDO SER ENVIADOS FOTOS, VÍDEOS, LINKS E ÁUDIO.

4.8.14.2. GERAÇÃO AUTOMÁTICA DE NÚMERO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO.

4.8.14.3. GESTÃO DE FILA DE ESPERA PARA ATENDIMENTO, POR SETOR, COM CONTROLE DE TEMPO DE





RESPOSTA.

4.8.14.4. PERMISSÃO PARA PERSONALIZAÇÃO DE MENSAGEM DE BOAS-VINDAS, COM IDENTIFICAÇÃO DO ATENDENTE.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

5.1. PRAZO E REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

5.1.1. O SERVIÇO SERÁ HOSPEDADO EM AMBIENTE PRÓPRIO DA CONTRATADA QUE SE COMUNIQUE COM A PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS, DISPONIBILIZANDO ACESSO VIA WEB A PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE.

5.1.2. A IMPLANTAÇÃO DEVERÁ OCORRER DE FORMA REMOTA, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE TÉCNICO RESPONSÁVEL DA CONTRATADA PARA CONFIGURAÇÕES E ORIENTAÇÃO DA EQUIPE DA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE PARA AJUSTES NECESSÁRIOS QUE PERMITA O USO DA SOLUÇÃO.

5.1.3. O SISTEMA DEVERÁ SER IMPLANTADO E ESTAR PERFEITAMENTE OPERACIONAL NO PRAZO DE ATÉ 48 HORAS, CONTADOS DA DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO E APÓS O ENVIO DA ORDEM DE COMPRA PARA EMPRESA CONTRATADA.

5.1.4. APÓS IMPLANTAÇÃO DEVERÁ SER FORNECIDO TREINAMENTO AO PESSOAL DA PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE ACERCA DAS FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO, FORMA DE ACESSO E GESTÃO.

5.1.5. A CONTRATADA DEVERÁ ATENTAR AOS PRAZOS LEGAIS DE GARANTIA DOS SERVIÇOS DISCIPLINADOS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI Nº 8.078/1990, ART. 26, INCISO II, SEM PREJUÍZO DA RECLAMAÇÃO POR EVENTUAL VÍCIO OCULTO DETECTADO APÓS ESGOTADOS OS PRAZOS DE GARANTIA.

5.1.6. O SERVIÇO SERÁ PRESTADO CONTINUAMENTE, DE ACORDO COM A DEMANDA APRESENTADA NO TERMO DE REFERÊNCIA. O SERVIÇO A SER CONTRATADO SERÁ A CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO, COM PRAZO MÁXIMO DE 48 HORAS APÓS O ENVIO DA ORDEM DE COMPRA, PARA LIBERAÇÃO DO SISTEMA E TREINAMENTO.

5.1.7. A EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA DEVERÁ ESTAR DISPONÍVEL QUANDO SOLICITADA PARA ATENDIMENTO POR E-MAIL, FONE, CELULAR E WHATSAPP, SE FOR O CASO.

5.1.9. OS SERVIÇOS PRESTADOS DEVEM ATENDER OS REQUISITOS SOLICITADOS PELA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE, COM A DEVIDA QUALIDADE VISANDO EVITAR O RETRABALHO E DEVERÃO SER ENTREGUES DENTRO DO TEMPO ACORDADO.

5.1.10. O OPERADOR ADMINISTRADOR TERÁ ACESSO IRRESTRITO A TODAS AS FUNCIONALIDADES, COM PERMISSÃO PARA REALIZAR O CADASTRAMENTO DE OUTROS OPERADORES, NÍVEIS DE ACESSO, CADASTRO DE SETORES, CUSTOMIZAÇÃO DE CHATBOT, DEFINIÇÃO DE FERIADOS E DEMAIS CONFIGURAÇÕES.

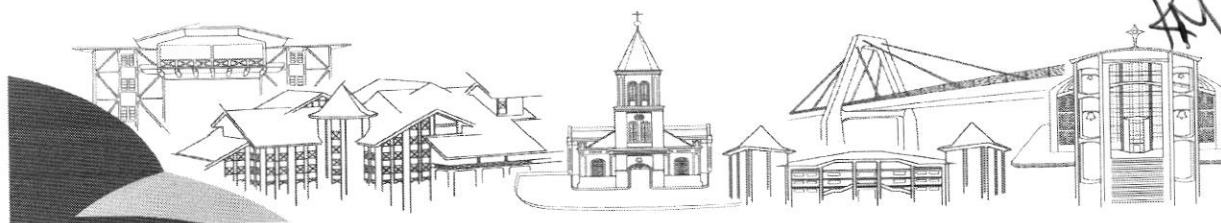
5.2. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES CONTRATANTES.

5.2.1. SÃO OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA:

5.2.1.1. CONSTITUEM OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, ALÉM DAS CONSTANTES NOS ARTIGOS 119, 120 e 121 DA LEI Nº 14.133/2021, AS SEGUINTE:

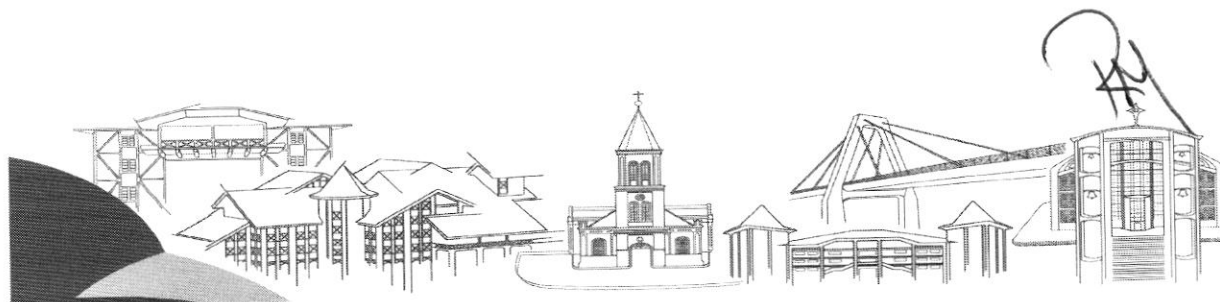
5.2.1.1.1. EXECUTAR FIELMENTE O CONTRATO, DE CONFORMIDADE COM SUAS CLÁUSULAS, RESPONSABILIZANDO-SE PELA SUA QUALIDADE, EXATIDÃO E SEGURANÇA, DILIGENCIANDO NO SENTIDO DE QUE OS TRABALHOS SEJAM CONDUZIDOS SEGUNDO A MELHOR TÉCNICA APLICÁVEL, OBSERVANDO OS PRAZOS QUE LHE FOREM PROGRAMADOS PARA A SUA REALIZAÇÃO E GARANTIA;

5.2.1.1.2. MANTER DURANTE TODA A EXECUÇÃO DO CONTRATO, EM COMPATIBILIDADE COM AS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS, TODAS AS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO EXIGIDAS;





- 5.2.1.1.3. ASSUMIR INTEIRA RESPONSABILIDADE PELO FORNECIMENTO DOS ITENS PREVISTOS NO OBJETO DA LICITAÇÃO;
- 5.2.1.1.4. PROGRAMAR-SE COM A DEVIDA ANTECEDÊNCIA PARA ATENDER AS DEMANDAS ATÉ O FINAL DO CONTRATO;
- 5.2.1.1.5. RESPONSABILIZAR-SE PELOS DANOS CAUSADOS DIRETAMENTE À ADMINISTRAÇÃO OU A TERCEIROS, DECORRENTES DE SUA CULPA OU DOLO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO, NÃO EXCLUINDO OU REDUZINDO ESSA RESPONSABILIDADE A FISCALIZAÇÃO OU O ACOMPANHAMENTO PELO ÓRGÃO INTERESSADO;
- 5.2.1.1.6. MANTER FUNCIONÁRIO APTO PARA CONTATO COM A CONTRATANTE PARA TRATAR DE ASSUNTOS RELACIONADOS AO OBJETO DO CONTRATO;
- 5.2.1.1.7. PRESTAR A IMEDIATA CORREÇÃO DAS DEFICIÊNCIAS APONTADAS PELA CONTRATANTE QUANTO À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS;
- 5.2.1.1.8. NÃO TRANSFERIR A OUTREM, NO TODO OU EM PARTE, O OBJETO DO PRESENTE TERMO;
- 5.2.1.1.9. ARCAR COM TODAS AS DESPESAS, DIRETAS E INDIRETAS, DECORRENTES DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS;
- 5.2.1.1.10. RESPONSABILIZAR-SE PELOS ENCARGOS TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIOS, FISCAIS E COMERCIAIS, RESULTANTES DA EXECUÇÃO DO OBJETO, INCLUSIVE COM PESSOAL, OS QUAIS NÃO TERÃO QUALQUER VÍNCULO EMPREGATÍCIO COM A CONTRATANTE;
- 5.2.1.1.11. MANTER NÚMERO TELEFÔNICO E E-MAIL ATUALIZADOS DE ESCRITÓRIO OU FIRMA PARA CONTATO E INTERMEDIACÃO JUNTO A CONTRATANTE;
- 5.2.1.1.12. APRESENTAR NOTA FISCAL/FATURA CORRESPONDENTE AO OBJETO DO PRESENTE TERMO;
- 5.2.1.1.13. FORNECER O OBJETO ESTRITAMENTE DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES DESCRITAS NO TERMO DE REFERÊNCIA, RESPEITANDO OS PRAZOS E QUANTITATIVOS NELE ESTABELECIDOS. NA HIPÓTESE DE ESTAREM EM DESACORDO COM AS REFERIDAS ESPECIFICAÇÕES, SOB PENA DE APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS;
- 5.2.1.1.14. PRESTAR AS INFORMAÇÕES E OS ESCLARECIMENTOS QUE VENHAM A SER SOLICITADOS PELO CONTRATANTE;
- 5.2.1.1.15. SE NECESSÁRIO, A CONTRATANTE PODERÁ SOLICITAR AMOSTRA PARA ANÁLISE DE ACEITABILIDADE DA SOLUÇÃO AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, A QUALQUER TEMPO, QUANTO À SATISFAÇÃO DE USO, POR PARTE DO SEU CORPO FUNCIONAL;
- 5.2.1.1.16. HAVENDO A OCORRÊNCIA DE FATOS OU ANORMALIDADES QUE VENHAM A PREJUDICAR A PERFEITA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DEVERÁ A CONTRATADA COMUNICAR À CONTRATANTE, EM TEMPO HÁBIL, POR ESCRITO, VIABILIZANDO SUA INTERFERÊNCIA À CORREÇÃO DA SITUAÇÃO APRESENTADA, DE MODO A ADIMPLIR COM O OBJETO PROPOSTO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA;
- 5.2.1.1.17. PARA A COORDENAÇÃO DOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS DO CONTRATO, A CONTRATADA DEVERÁ INDICAR UM PREPOSTO. ESTE REPRESENTANTE DEVERÁ ESTAR ACESSÍVEL DE FORMA A SOLUCIONAR, DE IMEDIATO, PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS, FINANCEIROS E OPERACIONAIS REFERENTES AO CONTRATO, NOS DIAS ÚTEIS, NO HORÁRIO DE 8:00 HS ÀS 17:30 HS.
- 5.2.2. SÃO OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:
- 5.2.2.1. ACOMPANHAR E FISCALIZAR A EXECUÇÃO DO OBJETO LICITADO;
- 5.2.2.2. TOMAR TODAS AS PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS AO FIEL CUMPRIMENTO DAS CLÁUSULAS DESTE TERMO DE REFERÊNCIA;
- 5.2.2.3. EFETUAR O PAGAMENTO DEVIDO, DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA;





5.2.2.4. FACILITAR POR TODOS OS MEIOS O CUMPRIMENTO DA EXECUÇÃO DA CONTRATANTE, DANDO-LHE ACESSO E PROMOVENDO O BOM ENTENDIMENTO ENTRE SEUS FUNCIONÁRIOS E EMPREGADOS DA CONTRATADA, CUMPRINDO COM AS OBRIGAÇÕES PREESTABELECIDAS;

5.2.2.5. PRESTAR AOS EMPREGADOS DA CONTRATADA INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS QUE EVENTUALMENTE VENHAM A SER SOLICITADOS, E QUE DIGAM RESPEITO À NATUREZA DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS;

5.2.2.6. COMUNICAR POR ESCRITO À CONTRATADA QUALQUER IRREGULARIDADE ENCONTRADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;

5.2.2.7. REJEITAR O OBJETO QUE NÃO ATENDA AOS REQUISITOS ELENCADOS NAS ESPECIFICAÇÕES INDICADAS;

5.2.2.8. COMUNICAR POR ESCRITO À CONTRATADA O NÃO RECEBIMENTO DO OBJETO, APONTANDO AS RAZÕES DE SUA NÃO ADEQUAÇÃO AOS TERMOS CONTRATUAIS;

5.2.2.9. INFORMAR À CONTRATADA SOBRE AS NORMAS E PROCEDIMENTOS DE ACESSO ÀS SUAS INSTALAÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;

5.2.2.10. DESIGNAR GESTOR PARA A FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO;

5.2.2.11. ANALISAR E ATESTAR AS FATURAS E NOTAS FISCAIS EMITIDAS E EFETUAR OS RESPECTIVOS PAGAMENTOS NOS PRAZOS ESTABELECIDOS;

5.2.2.12. FORNECER ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, QUANDO SOLICITADO, DESDE QUE ATENDIDAS ÀS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS;

5.2.2.13. SOLICITAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OBEDECENDO AOS PRAZOS ESTIPULADOS NESTE INSTRUMENTO, EVENTUALMENTE, PODERÃO SER SOLICITADOS COM PRAZO MENOR DO QUE O AVENÇADO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA, CASO EM QUE HAVERÁ NEGOCIAÇÃO ENTRE A CONTRATANTE E A CONTRATADA;

5.2.2.14. APLICAR A CONTRATADA AS PENALIDADES REGULAMENTARES E CONTRATUAIS CABÍVEIS;

5.2.2.15. À CONTRATANTE É RESERVADO O DIREITO DE, SEM QUE DE QUALQUER FORMA RESTRINJA A PLENITUDE DESSA RESPONSABILIDADE, EXERCER A MAIS AMPLA E COMPLETA FISCALIZAÇÃO SOBRE O CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES DO CONTRATO.

5.3. DA GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

5.3.1. DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL, A CONTRATADA SERÁ RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DO SISTEMA. O SUPORTE DEVERÁ SER PRESTADO NO PRAZO DE ATÉ 48 HORAS, APÓS A SOLICITAÇÃO PELO ENTE PÚBLICO.

5.3.2. PARA EFEITO DE APURAÇÃO DO PRAZO DE ATENDIMENTO DE UMA SOLICITAÇÃO, SERÁ CONSIDERADA COMO "DATA E HORA DE ABERTURA DA SOLICITAÇÃO" A DATA E HORA QUE A CONTRATADA RECEBER A SOLICITAÇÃO. O ATENDIMENTO SERÁ CONSIDERADO FINALIZADO QUANDO A PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE RECEBER SATISFATORIAMENTE A SOLUÇÃO DADA PELA CONTRATADA.

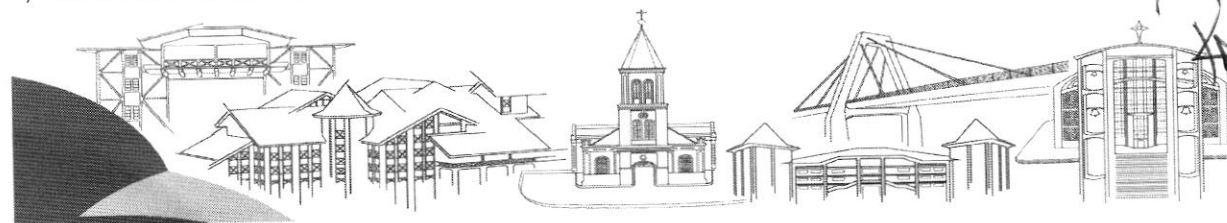
5.3.3. OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DEVERÃO SER PRESTADOS ATRAVÉS DE TELEFONE DIRETO COM ÁREA RESPONSÁVEL, ABERTURA DE HELPDESK, POR E-MAIL DO SUPORTE TÉCNICO OU, AINDA, DE FORMA PRESENCIAL, QUANDO NECESSÁRIO.

5.3.4. OS SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS EM DIAS ÚTEIS, DAS 8 HORAS ÀS 17H30MIN.

5.3.5. DURANTE TODA A VIGÊNCIA DO CONTRATO A CONTRATADA DEVERÁ OFERTAR SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, CONSISTINDO, NO MÍNIMO, EM:

A) DISPONIBILIZAR NOVAS VERSÕES DO OBJETO CONTRATADO EM DECORRÊNCIA DE MELHORIAS PREVENTIVAS, CORRETIVAS E LEGAIS;

B) ESCLARECER QUESTÕES RELACIONADAS À UTILIZAÇÃO OPERACIONAL DO OBJETO CONTRATADO;

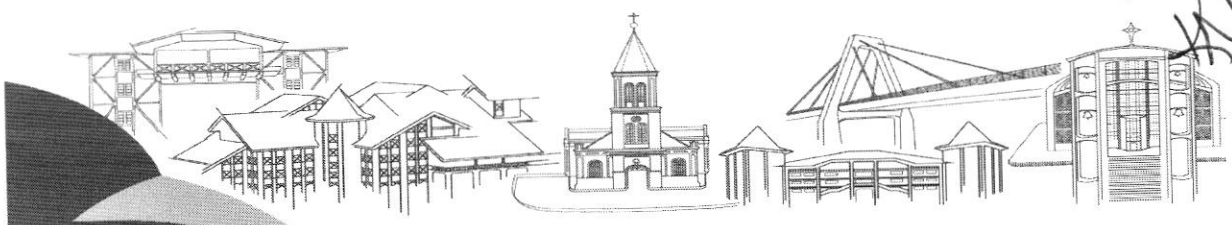




- C) IDENTIFICAR E CORRIGIR AS CAUSAS DE POSSÍVEIS ERROS OU MAL FUNCIONAMENTO DO OBJETO CONTRATADO;
- D) ACOMPANHAR E CORRIGIR PROBLEMAS RELATIVOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS;
- E) ORIENTAR OU APLICAR SOLUÇÕES ALTERNATIVAS PARA OS ERROS OU MAL FUNCIONAMENTO DO OBJETO CONTRATADO.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

- 6.1. O CONTRATO DEVERÁ SER EXECUTADO FIELMENTE PELAS PARTES, DE ACORDO COM AS CLÁUSULAS AVENÇADAS E AS NORMAS DA LEI Nº 14.133/2021 E DO DECRETO MUNICIPAL Nº 9.430/2023, E CADA PARTE RESPONDERÁ PELAS CONSEQUÊNCIAS DE SUA INEXECUÇÃO TOTAL OU PARCIAL.
- 6.2. AS COMUNICAÇÕES ENTRE O ÓRGÃO E A CONTRATADA DEVEM SER REALIZADAS POR ESCRITO SEMPRE QUE O ATO EXIGIR TAL FORMALIDADE, ADMITINDO-SE O USO DE MENSAGEM ELETRÔNICA PARA ESSE FIM.
- 6.3. O ÓRGÃO OU ENTIDADE PODERÁ CONVOCAR REPRESENTANTE DA EMPRESA PARA ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS QUE DEVAM SER CUMPRIDAS DE IMEDIATO.
- 6.4. APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE, O ÓRGÃO OU ENTIDADE PODERÁ CONVOCAR O REPRESENTANTE DA EMPRESA CONTRATADA PARA REUNIÃO INICIAL PARA APRESENTAÇÃO DO PLANO DE FISCALIZAÇÃO, QUE CONTERÁ INFORMAÇÕES ACERCA DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS, DOS MECANISMOS DE FISCALIZAÇÃO, DAS ESTRATÉGIAS PARA EXECUÇÃO DO OBJETO, DO PLANO COMPLEMENTAR DE EXECUÇÃO DA CONTRATADA, QUANDO HOUVER, DO MÉTODO DE AFERIÇÃO DOS RESULTADOS E DAS SANÇÕES APLICÁVEIS, DENTRE OUTROS.
- 6.4.1. A EXECUÇÃO DO CONTRATO DEVERÁ SER ACOMPANHADA E FISCALIZADA PELO(S) FISCAL(IS) DO CONTRATO, OU PELOS RESPECTIVOS SUBSTITUTOS (LEI Nº 14.133, DE 2021, ART. 117, CAPUT).
- 6.4.2. O FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO ACOMPANHARÁ A EXECUÇÃO DO CONTRATO, PARA QUE SEJAM CUMPRIDAS TODAS AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO CONTRATO, DE MODO A ASSEGURAR OS MELHORES RESULTADOS PARA A ADMINISTRAÇÃO.
- 6.4.2.1 O FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO ANOTARÁ NO HISTÓRICO DE GERENCIAMENTO DO CONTRATO TODAS AS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO, COM A DESCRIÇÃO DO QUE FOR NECESSÁRIO PARA A REGULARIZAÇÃO DAS FALTAS OU DOS DEFEITOS OBSERVADOS. (LEI Nº 14.133/2021, ART. 117, §1º).
- 6.4.2.2. IDENTIFICADA QUALQUER INEXATIDÃO OU IRREGULARIDADE, O FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO EMITIRÁ NOTIFICAÇÕES PARA A CORREÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO, DETERMINANDO PRAZO PARA A CORREÇÃO.
- 6.4.2.3. O FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO INFORMARÁ AO GESTOR DO CONTRATO, EM TEMPO HÁBIL, A SITUAÇÃO QUE DEMANDAR DECISÃO OU ADOÇÃO DE MEDIDAS QUE ULTRAPASSEM SUA COMPETÊNCIA, PARA QUE ADOTE AS MEDIDAS NECESSÁRIAS E SANEADORAS, SE FOR O CASO.
- 6.4.2.4. NO CASO DE OCORRÊNCIAS QUE POSSAM INVIABILIZAR A EXECUÇÃO DO CONTRATO NAS DATAS APRAZADAS, O FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO COMUNICARÁ O FATO IMEDIATAMENTE AO GESTOR DO CONTRATO.
- 6.4.2.5. O FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO COMUNICARÁ AO GESTOR DO CONTRATO, EM TEMPO HÁBIL, O TÉRMINO DO CONTRATO SOB SUA RESPONSABILIDADE, COM VISTAS À RENOVAÇÃO TEMPESTIVA OU À PRORROGAÇÃO CONTRATUAL.
- 6.5. O FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO VERIFICARÁ A MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA, ACOMPANHARÁ O EMPENHO, O PAGAMENTO, AS GARANTIAS, AS GLOSAS E A FOR-





MALIZAÇÃO DE APOSTILAMENTO E TERMOS ADITIVOS, SOLICITANDO QUAISQUER DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS PERTINENTES, CASO NECESSÁRIO.

6.5.1. CASO OCORRAM DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS, O FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO ATUARÁ TEMPESTIVAMENTE NA SOLUÇÃO DO PROBLEMA, REPORTANDO AO GESTOR DO CONTRATO PARA QUE TOME AS PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS, QUANDO ULTRAPASSAR A SUA COMPETÊNCIA.

6.6. O GESTOR DO CONTRATO COORDENARÁ A ATUALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO CONTENDO TODOS OS REGISTROS FORMAIS DA EXECUÇÃO NO HISTÓRICO DE GERENCIAMENTO DO CONTRATO, A EXEMPLO DA ORDEM DE SERVIÇO, DO REGISTRO DE OCORRÊNCIAS, DAS ALTERAÇÕES E DAS PRORROGAÇÕES CONTRATUAIS, ELABORANDO RELATÓRIO COM VISTAS À VERIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DE ADEQUAÇÕES DO CONTRATO PARA FINS DE ATENDIMENTO DA FINALIDADE DA ADMINISTRAÇÃO.

6.6.1. O GESTOR DO CONTRATO ACOMPANHARÁ A MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA, PARA FINS DE EMPENHO DE DESPESA E PAGAMENTO, E ANOTARÁ OS PROBLEMAS QUE OBSTEM O FLUXO NORMAL DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO DA DESPESA NO RELATÓRIO DE RISCOS EVENTUAIS.

6.6.2. O GESTOR DO CONTRATO ACOMPANHARÁ OS REGISTROS REALIZADOS PELOS FISCAIS DO CONTRATO, DE TODAS AS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO E AS MEDIDAS ADOTADAS, INFORMANDO, SE FOR O CASO, À AUTORIDADE SUPERIOR ÀQUELAS QUE ULTRAPASSAREM A SUA COMPETÊNCIA.

6.6.3. O GESTOR DO CONTRATO EMITIRÁ DOCUMENTO COMPROBATÓRIO DA AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS FISCAIS TÉCNICO, ADMINISTRATIVO E SETORIAL QUANTO AO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELO CONTRATADO, COM MENÇÃO AO SEU DESEMPENHO NA EXECUÇÃO CONTRATUAL, BASEADO NOS INDICADORES OBJETIVAMENTE DEFINIDOS E AFERIDOS, E A EVENTUAIS PENALIDADES APLICADAS, DEVENDO CONSTAR DO CADASTRO DE ATESTO DE CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES.

6.6.4. O GESTOR DO CONTRATO TOMARÁ PROVIDÊNCIAS PARA A FORMALIZAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO PARA FINS DE APLICAÇÃO DE SANÇÕES, A SER CONDUZIDO PELA COMISSÃO DE QUE TRATA O ART. 158 DA LEI Nº 14.133/2021, OU PELO AGENTE OU PELO SETOR COM COMPETÊNCIA PARA TAL, CONFORME O CASO.

6.7. O FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO COMUNICARÁ AO GESTOR DO CONTRATO, EM TEMPO HÁBIL, O TÉRMINO DO CONTRATO SOB SUA RESPONSABILIDADE, COM VISTAS À TEMPESTIVA RENOVAÇÃO OU PRORROGAÇÃO CONTRATUAL.

6.8. O GESTOR DO CONTRATO DEVERÁ ELABORAR RELATÓRIO FINAL COM INFORMAÇÕES SOBRE A CONSECUÇÃO DOS OBJETIVOS QUE TENHAM JUSTIFICADO A CONTRATAÇÃO E EVENTUAIS CONDUTAS A SEREM ADOTADAS PARA O APRIMORAMENTO DAS ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO.

6.9. ALÉM DO DISPOSTO ACIMA, A FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL OBEDECERÁ ÀS SEGUINTE ROTINAS:

6.10. NOS TERMOS DO ARTIGO 117 DA LEI FEDERAL Nº 14133/2021 DESIGNAM-SE OS SERVIDORES ABAIXO ELENCADOS PARA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO ACERCA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL:

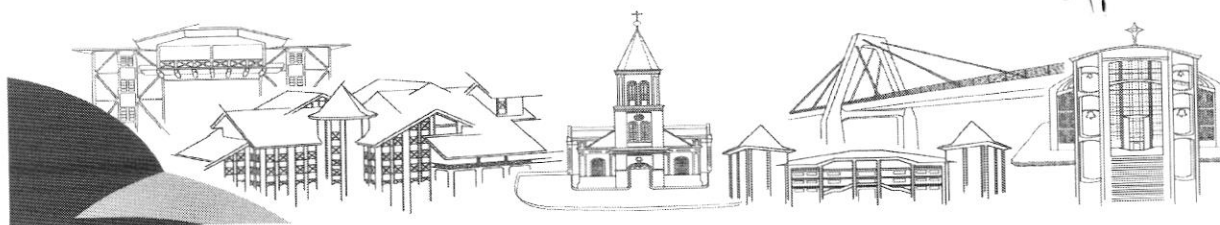
FISCAL DO CONTRATO/TÉCNICO/ADMINISTRATIVO: DRA. SONIA KNIHS CRESPI – DIRETORA-GERAL DA PROCURADORIA-GERAL

FISCAL SUBSTITUTO: ANA ROSA LEBECK - CHEFE DE EXECUTIVO FISCAL

GESTOR DO CONTRATO: DR. RAFAEL NIEBUHR MAIA DE OLIVEIRA – PROCURADOR-GERAL

7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

7.1 RECEBIMENTO DO OBJETO:





7.1.1. OS SERVIÇOS SERÃO RECEBIDOS PROVISORIAMENTE, DE FORMA SUMÁRIA, NO ATO DA IMPLEMENTAÇÃO, JUNTAMENTE COM A NOTA FISCAL OU INSTRUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE, PELO/A RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO, PARA EFEITO DE POSTERIOR VERIFICAÇÃO DE SUA CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA E NA PROPOSTA.

7.1.2. O OBJETO PODERÁ SER REJEITADO, NO TODO OU EM PARTE, INCLUSIVE ANTES DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO, QUANDO EM DESACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA E NA PROPOSTA, DEVENDO SER SUBSTITUÍDOS NO PRAZO DE 2 DIAS, A CONTAR DA NOTIFICAÇÃO DA CONTRATADA, ÀS SUAS CUSTAS, SEM PREJUÍZO DA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES.

7.1.3. O RECEBIMENTO DEFINITIVO OCORRERÁ NO PRAZO DE 7 DIAS ÚTEIS, A CONTAR DO RECEBIMENTO DA NOTA FISCAL OU INSTRUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE PELA ADMINISTRAÇÃO, APÓS A VERIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO E CONSEQUENTE ACEITAÇÃO MEDIANTE TERMO DETALHADO.

7.1.4. O PRAZO PARA RECEBIMENTO DEFINITIVO PODERÁ SER EXCEPCIONALMENTE PRORROGADO, DE FORMA JUSTIFICADA, POR IGUAL PERÍODO, QUANDO HOUVER NECESSIDADE DE DILIGÊNCIAS PARA A AFERIÇÃO DO ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS CONTRATUAIS.

7.1.5. NO CASO DE CONTROVÉRSIA SOBRE A EXECUÇÃO DO OBJETO, QUANTO À DIMENSÃO, QUALIDADE E QUANTIDADE, DEVERÁ SER OBSERVADO O TEOR DO ART. 143 DA LEI Nº 14.133/2021, COMUNICANDO-SE À EMPRESA PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL NO QUE PERTINE À PARCELA INCONTROVERSA DA EXECUÇÃO DO OBJETO, PARA EFEITO DE LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO.

7.1.6. O PRAZO PARA A SOLUÇÃO, PELO CONTRATADO, DE INCONSISTÊNCIAS NA EXECUÇÃO DO OBJETO OU DE SANEAMENTO DA NOTA FISCAL OU DE INSTRUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE, VERIFICADAS PELA ADMINISTRAÇÃO DURANTE A ANÁLISE PRÉVIA À LIQUIDAÇÃO DE DESPESA, NÃO SERÁ COMPUTADO PARA OS FINS DO RECEBIMENTO DEFINITIVO.

7.1.7. O RECEBIMENTO PROVISÓRIO OU DEFINITIVO NÃO EXCLUIRÁ A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA SOLIDEZ E PELA SEGURANÇA DO SERVIÇO NEM A RESPONSABILIDADE ÉTICO-PROFISSIONAL PELA PERFEITA EXECUÇÃO DO CONTRATO.

7.2. PAGAMENTO

LIQUIDAÇÃO

7.2.1. RECEBIDA A NOTA FISCAL OU DOCUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE, CORRERÁ O PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS PARA FINS DE LIQUIDAÇÃO, NA FORMA DESTA SEÇÃO, PRORROGÁVEIS POR IGUAL PERÍODO, NOS TERMOS DO ART. 7º, §2º DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 77/2022.

7.2.2. O PRAZO DE QUE TRATA O ITEM ANTERIOR SERÁ REDUZIDO À METADE, MANTENDO-SE A POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO, NO CASO DE CONTRATAÇÕES DECORRENTES DE DESPESAS CUJOS VALORES NÃO ULTRAPASSEM O LIMITE DE QUE TRATA O INCISO II DO ART. 75 DA LEI Nº 14.133, DE 2021.

7.2.3. PARA FINS DE LIQUIDAÇÃO, O SETOR COMPETENTE DEVERÁ VERIFICAR SE A NOTA FISCAL OU INSTRUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE APRESENTADO EXPRESSA OS ELEMENTOS NECESSÁRIOS E ESSENCIAIS DO DOCUMENTO, TAIS COMO:

- A) O PRAZO DE VALIDADE;
- B) A DATA DA EMISSÃO;
- C) OS DADOS DO CONTRATO E DO ÓRGÃO CONTRATANTE;
- D) O PERÍODO RESPECTIVO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO;
- E) O VALOR A PAGAR; E
- F) EVENTUAL DESTAQUE DO VALOR DE RETENÇÕES TRIBUTÁRIAS CABÍVEIS.





7.2.4. HAVENDO ERRO NA APRESENTAÇÃO DA NOTA FISCAL OU INSTRUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE, OU CIRCUNSTÂNCIA QUE IMPEÇA A LIQUIDAÇÃO DA DESPESA, ESTA FICARÁ SOBRESTADA ATÉ QUE O CONTRATADO PROVIDENCIE AS MEDIDAS SANEADORAS, REINICIANDO-SE O PRAZO APÓS A COMPROVAÇÃO DA REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO, SEM ÔNUS AO CONTRATANTE;

7.2.5. A NOTA FISCAL OU INSTRUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE DEVERÁ SER OBRIGATORIAMENTE ACOMPANHADO DA COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE FISCAL, CONSTATADA MEDIANTE CONSULTA AOS SÍTIOS ELETRÔNICOS OFICIAIS OU À DOCUMENTAÇÃO MENCIONADA NO ART. 68 DA LEI Nº 14.133/2021.

7.2.6. A ADMINISTRAÇÃO DEVERÁ REALIZAR CONSULTA PARA:

A) VERIFICAR A MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO EXIGIDAS NO EDITAL;

B) IDENTIFICAR POSSÍVEL RAZÃO QUE IMPEÇA A PARTICIPAÇÃO EM LICITAÇÃO, NO ÂMBITO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE, QUE IMPLIQUE PROIBIÇÃO DE CONTRATAR COM O PODER PÚBLICO, BEM COMO OCORRÊNCIAS IMPEDITIVAS INDIRETAS.

7.2.7. CONSTATANDO-SE A SITUAÇÃO DE IRREGULARIDADE DO CONTRATADO, SERÁ PROVIDENCIADA SUA NOTIFICAÇÃO, POR ESCRITO, PARA QUE, NO PRAZO DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS, REGULARIZE SUA SITUAÇÃO OU, NO MESMO PRAZO, APRESENTE SUA DEFESA. O PRAZO PODERÁ SER PRORROGADO UMA VEZ, POR IGUAL PERÍODO, A CRITÉRIO DO CONTRATANTE.

7.2.8. NÃO HAVENDO REGULARIZAÇÃO OU SENDO A DEFESA CONSIDERADA IMPROCEDENTE, O CONTRATANTE DEVERÁ COMUNICAR AOS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS PELA FISCALIZAÇÃO DA REGULARIDADE FISCAL QUANTO À INADIMPLÊNCIA DO CONTRATADO, BEM COMO QUANTO À EXISTÊNCIA DE PAGAMENTO A SER EFETUADO, PARA QUE SEJAM ACIONADOS OS MEIOS PERTINENTES E NECESSÁRIOS PARA GARANTIR O RECEBIMENTO DE SEUS CRÉDITOS.

7.2.9. PERSISTINDO A IRREGULARIDADE, O CONTRATANTE DEVERÁ ADOTAR AS MEDIDAS NECESSÁRIAS À RESCISÃO CONTRATUAL NOS AUTOS DO PROCESSO ADMINISTRATIVO CORRESPONDENTE, ASSEGURADA AO CONTRATADO A AMPLA DEFESA.

7.2.10. HAVENDO A EFETIVA EXECUÇÃO DO OBJETO, OS PAGAMENTOS SERÃO REALIZADOS NORMALMENTE, ATÉ QUE SE DECIDA PELA RESCISÃO DO CONTRATO, CASO O CONTRATADO NÃO REGULARIZE SUA SITUAÇÃO.

7.3. FORMA DE PAGAMENTO:

7.3.1. O PAGAMENTO SERÁ REALIZADO EM ATÉ 30 (TRINTA) DIAS APÓS A EMISSÃO DA NOTA FISCAL, REVESTIDA DO ACEITE PELAS AUTORIDADES COMPETENTES E RESPONSÁVEIS PELA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO, POR MEIO DE ORDEM BANCÁRIA, PARA CRÉDITO EM BANCO, AGÊNCIA E CONTA CORRENTE INDICADOS PELO CONTRATADO.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

8.1 O FORNECEDOR SERÁ SELECIONADO POR MEIO DA REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE LICITAÇÃO, NA MODALIDADE PREGÃO, SOB A FORMA ELETRÔNICA, COM ADOÇÃO DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO MENOR PREÇO GLOBAL.

8.2. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO:

8.2.1 PARA FINS DE HABILITAÇÃO, DEVERÁ O LICITANTE COMPROVAR OS SEGUINTE REQUISITOS:

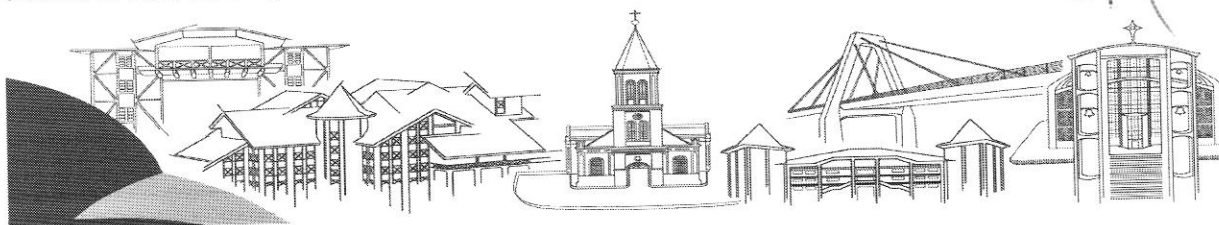
8.2.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

8.2.1.1.1. CONFORME EDITAL.

8.2.1.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

8.2.1.2.1. CONFORME EDITAL.

8.2.1.3. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:





8.2.1.3.1. CERTIDÃO, ATESTADO OU DECLARAÇÃO QUE DEMONSTRE CAPACIDADE OPERACIONAL NA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS SIMILARES DE COMPLEXIDADE TECNOLÓGICA E OPERACIONAL COMPATÍVEL (EQUIVALENTE OU SUPERIOR), PODENDO SER APRESENTADOS DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS EMITIDOS NA FORMA DO § 3º DO ART. 88 DA LEI 14.133/2021.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

O CUSTO ESTIMADO TOTAL DA CONTRATAÇÃO É DE R\$ R\$ 6.671,73 (SEIS MIL, SEISCENTOS E SETENTA E UM REAIS E SETENTA E TRÊS CENTAVOS), CONFORME PESQUISA DE MERCADO EXPOSTA NO MAPA DE PREÇOS.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1. AS DESPESAS DECORRENTES DA PRESENTE CONTRATAÇÃO CORRERÃO À CONTA DA DOTAÇÃO/FONTE DE RECURSO – PARECER CONTÁBIL Nº 381/2023, ABAIXO:

Órgão: 3 - [Procuradoria Geral do Município]			
Unidade: 1 - [Procuradoria Geral do Município]			
Tipo Ação: Atividade - Ação: 2005 - Funcional: 0004.0062.0225 - [Manutenção das Atividades da Procuradoria Geral do Município]			
Elemento: 33390000000000000000 - [Aplicações diretas]			
Referência Dotação	Vínculo	Descrição do Vínculo	Valor Orçado
541	150070000000	Recursos não vinculados de impostos	101.753,95
Unidade: 2 - [Fundo Procuradoria Geral do Município]			
Tipo Ação: Atividade - Ação: 2023 - Funcional: 0004.0062.0225 - [Manutenção do Fundo da Procuradoria]			
Elemento: 33390000000000000000 - [Aplicações diretas]			
Referência Dotação	Vínculo	Descrição do Vínculo	Valor Orçado
419	150070000000	Recursos não vinculados de impostos	28.336,58
763	250070000000	Recursos não vinculados de impostos	5.557,16
Total de Registros:			3

BRUSQUE/SC, 24 DE NOVEMBRO DE 2023

RODRIGO THOMAZ
AGENTE ADMINISTRATIVO
MATRÍCULA Nº 4129164-01
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

PROCURADOR-GERAL DO MUNICÍPIO
DR. RAFAEL NIEBUHR MAIA DE OLIVEIRA
OAB/SC N. 25.993

