

ANEXO V

(Portaria nº 205/2023/CMU)

TERMO DE REFERÊNCIA

(Art 16 inciso XXIII da Lei 14.133/2021)

01 DIRETORIA REQUERENTE

1.1 Departamento de Administração: Thiago Guimarães (diretor interino)

02 DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “a” e “i” da Lei nº 14.133/2021)

2.1 Serviços técnicos especializados em:

2.1.1. **Manutenção preventiva e corretiva para o Sistema de telefonia fixa e da solução de atendimento virtual;**

2.1.2. **Fornecimento, implantação e manutenção de plataforma de negócios utilizando Whats App Business API;**

2.1.3. **Desenvolvimento e programação lógica de controle operacional, otimização de processos, migração de canais de telefonia digitais em IP (Protocolo de Internet);**

2.1.4. **Locação de solução de atendimento automático de chamadas externas – URA.**

Os serviços deverão ser prestados no prédio da Câmara Municipal de Uberlândia, conforme condições, descrições, quantidades e exigências estabelecidas neste TR - Termo de Referência.

2.2 Na presente contratação de prestação de serviços, o julgamento será pelo critério **de menor preço por grupo**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

Grupo 1			
Item	Quant.	Unid.	Descrições dos serviços
01	07	Meses	Serviços de manutenção preventiva e corretiva mensal conforme especificações descritas no item 2.1.1
02	07	Meses	Locação de Unidade de Resposta Audível – URA, ferramenta que permite o atendimento automático de ligações, mensagens de voz e transferência automática de chamada para departamentos e gabinetes.
03	01	Mão de obra	Desenvolvimento e programação lógica de controle operacional, otimização de processos, migração de canais de telefonia digitais em IP (Protocolo de Internet).

Grupo 2			
Item	Quant.	Unid.	Descrições dos serviços
04	01	Mão de obra	Fornecimento, implantação de plataforma de negócios utilizando Whats App Business API dedicado aos departamentos com as seguintes características:

			<ul style="list-style-type: none"> • Solução com multi atendimento por WhatsApp com um único número de telefone fixo; • Atendimento simultâneo de vários colaboradores; • Oferece recursos de automação e gestão de contatos; • O sistema deve permitir o envio de mensagens com áudio, imagem, vídeos e anexos; • Enviar e receber mensagens automáticas fora do horário comercial; • Envios de mensagens em massa; • Organiza atendimentos por departamentos; • Possuir opções de pré-atendimento automatizado, chatbots (que se comunicam e interagem com usuários humanos por meio de mensagens automatizadas); <p>Possibilidade de se extrair relatórios gerenciais completos com os principais indicadores de atendimento.</p>
05	500	horas	<p>Manutenção de serviços de comunicação através de plataforma de negócios utilizando WhatsApp Business API, referente ao item 03 Com atualização de dados, versões, funcionalidade sempre que</p>

2.3 A Contratada é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva e corretivas dos equipamentos, e soluções do objeto desta contratação.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA

2.3.1 A manutenção deve obedecer às recomendações do Manual de Operação dos equipamentos, porém, sem se limitar a elas e aos serviços abaixo descritos:

Mensalmente – Item 01

- Relógio da central;
- Alarme e erros da central;
- Tensão de alimentação AC;
- Tensão das baterias de emergência;
- Funcionamento do Carregador de baterias;
- Limpeza do painel, computador e switches lógicos;
- Verificação da comunicação entre os módulos, switches e aparelhos terminais;
- Fonte de alimentação de cada modulo;
- Realizar teste com tronco e operadora;
- Fazer backup da programação da central e deixar uma cópia no servidor da Contratante;
- Teste e verificação no terminal de atendimento na recepção;
- Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos e providenciar a corretiva dos mesmos sempre que for necessário;
- Providenciar revisão geral de todos os itens previstos no Manual de Operações, de acordo com a recomendação do fabricante;
- Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante.
- Manter a tabela atualizada do uso dos pontos nos armários de DG, com número de endereços lógicos e físicos.

Mensalmente – Item 02

- Testes lógicos da programação e funcionamento da URA,
- Corrigir ou alterar sempre que necessário ou solicitado pela administração as mensagens de direcionamento ou espera, em voz feminina ou masculina.

Mensalmente – Item 04

- Testes lógicos de rotina da programação de atendimento no canal WhatsApp, corrigir ou alterar sempre que necessário.
- Conferir e realizar a atualização da versão do software e firmware sempre que disponível no mercado.

MANUTENÇÃO CORRETIVA

2.3.2 A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que detectado qualquer anomalia no sistema e que necessite de intervenção física ou lógica, na substituição de peças, componentes dos equipamentos, fiação composta por cabos dos tipos Par Metálico, CCI, UTP ou Coaxial, que por motivo de desgaste, estres, oxidação, quebra ou ainda reprogramação lógica de linhas de comando específicas para captura de chamada, formação de grupos, nomenclatura dos visores, assim como quando surgirem falhas ou defeitos em qualquer dos itens que compõem a solução empregada de comunicação;

2.3.3 A Contratada obriga-se a efetuar atendimento técnico dentro do prazo máximo de 4 (quatro) horas, após a solicitação formal, em casos emergenciais, ou seja, de pane ou quebra de equipamentos que ocasionarem paralisação total nas comunicações;

2.3.4 Tempo máximo de equipamento parado por evento não deve ultrapassar 24 horas da abertura do 1º chamado.

2.3.5 A Contratada deverá iniciar a manutenção corretiva em um prazo cuja tempestividade atenda o intervalo definido pelo Contratante para o cumprimento dessa tarefa. Caso o período de manutenção do equipamento seja superior a 24 (vinte e quatro) horas, a Contratada deverá informar ao Contratante com antecedência do vencimento do prazo, justificando o não cumprimento e solicitando um novo prazo.

2.4 O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo.

2.5 Os itens objeto desta contratação enquadram-se na classificação de bens e serviços comuns, conforme disposto no art. 6º, XIII da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021; art. 3º, II, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, sendo possível a utilização da modalidade pregão eletrônico.

2.6 A vigência da contratação será a partir de 02/05/2024 até 31/12/2024, **OU** a partir da última assinatura do contrato pelas partes, podendo ainda ser prorrogado conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021, observados as diretrizes previstas na legislação.

03 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, “i”, da Lei nº 14.133/2021)

3.1 O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas, uma vez que este procedimento tem sido positivo para a Administração, com a redução dos preços das contratações, já que incentiva a competitividade entre os licitantes, evitando assim que os concorrentes limitem suas ofertas aos valores previamente cotados pela Administração.

04 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO – (art. 6º, inciso XXIII, alínea “b” da Lei nº 14.133/2021)

4.1 A manutenção dos serviços de programação, configuração e assistência técnica corretiva e preventiva no sistema de telefonia fixa corporativa PABX CPA, é primordial dada à importância do pleno funcionamento do Sistema Telefônico e seus

programas software operacional e aplicativos, bem como seus equipamentos periféricos, aparelhos telefônicos e cabeamento, não sendo conveniente que os mesmos venham apresentar falhas e/ou paralisação, pois trata-se de meio de comunicação indispensável e de caráter estratégico, ao andamento dos trabalhos desenvolvidos nessa Casa Legislativa.

4.2 Motiva-se, também, a contratação da despesa pelo fato de não existir no quadro da CMU, técnico capacitado a realizar os serviços de manutenção de central telefônica, objetivando mantê-la operacional e em funcionamento, atendendo ainda, as constantes solicitações de mudanças de layout dos pontos, instalações de novos ramais, problemas de ruídos, chiados, telefones mudos, capturas de chamadas e outros.

05 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “c” da Lei nº 14.133/2021)

5.1 A solução adotada, visa a contratação de prestação de serviços da rede de telefonia analógica, digital e IP, incluindo os respectivos aparelhos telefônicos analógicos, digitais e IP, estrutura física de cabeamento, switch, terminais, rack, DG, computador com recursos de gerenciamento quanto às suas funções e dos seus ramais, a solução telefonia IP está sendo incrementada conforme a tendência tecnológica natural corporativa do mercado evolui com a utilização crescente da rede de dados integrada a voz.

06 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “d” da Lei nº 14.133/2021)

6.1 Da justificativa para agrupamento dos itens

6.1.1 Os itens que compõem o objeto da presente contratação foram agrupados, tendo em vista os serviços de mesma natureza e correlatos e de fato que todos corriqueiramente, podem ser oferecidos por um mesmo prestador, o que facilita também o gerenciamento da execução contratual, permitindo à Administração obter economia de escala e a redução de custos aglomerados.

6.2 Mecanismos formais de comunicação

6.2.1 Para informar o descumprimento de alguma norma ou cláusula pela Contratada, ou algum comunicado, será utilizado o envio de ofícios escritos, para ciência e providências, ou o uso de mensagens eletrônicas para agilizar a comunicação entre as partes.

6.3 Providências a serem adotadas

6.3.1 Após a assinatura do contrato, ou emissão outro documento equivalente, o servidor indicado como responsável pela fiscalização, deve tomar conhecimento dos documentos presentes no processo e todos os procedimentos realizados, bem como, adotar métodos de controle, seja através de planilhas ou outro que julgar mais adequado, para uma melhor gestão administrativa.

6.4 Da manutenção do Equilíbrio Econômico Financeiro

6.4.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, contados da data do orçamento encaminhado à CMU.

6.4.2 Com fundamento no disposto do art. 25, §7º, da Lei 14.133/21, será admitido o reajuste, visando à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do valor em contrato, mediante aplicação do **INPC – Índice Nacional de Preço ao Consumidor**, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data do orçamento estimado.

6.4.3 Para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços, será observado o critério de reajustamento em sentido estrito, mediante solicitação expedida pela Contratada.

6.5.4 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir da data da última repactuação.

6.5.5 O registro do reajustamento de preços será formalizado por simples apostila.

6.6 Critérios de sustentabilidade

6.6.1 A Contratada deverá considerar, no que couber, os critérios e práticas de sustentabilidade, baseados no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, e demais legislações correlatas.

6.7 Da subcontratação

6.7.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual

6.8 Características técnicas dos equipamentos:

6.8.1 Solução de telefonia Fixa – Central PABX.

A Central PABX CPA, instalada no prédio possui características técnicas de fabricação e tecnologia PHILLIPS, modelo 2000 IPS, com um total de 234 portas e com: interface para conferência com até 06 pessoas e sistema de Voice Frame, sendo 112 (cento e doze) ramais analógicos, 80 (oitenta) ramais digitais de 04 canais IP H323, 34 troncos digitais IP, 8 troncos analógicos, 40 terminais telefônicos digitais modelo SOPHO Dterm, 30 terminais telefônicos analógicos, 01 banco de baterias. Toda instalação esta cabeada em par metálico, CCI e ou UTP, distribuído em painéis DG – Distribuição Geral, localizados nos pavimentos.

6.8.2 Solução de atendimento virtual – Plataforma de atendimento digital WhatsApp.

a) Solução a ser fornecida e implantada:

a.1 Instalação, configuração e treinamento

a.2 A empresa CONTRATADA deverá prestar assessoria técnica especializada;

a.3 A CONTRATADA ficará responsável pela criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;

a.4 A plataforma deverá estar configurada para:

a.4.1 Encaminhar, quando necessário, para atendimento via colaboradores da CMU;

- a.4.2 Gerar automaticamente número de protocolo de atendimento;
- a.5 Suportar até 30 (trinta) operadores;
- a.6 Treinamento para os operadores do CMU;
- a.7 Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
- a.8 Suporte técnico 8 (oito) horas por dia 05 (cinco) dias por semana;
- a.9 A plataforma deverá estar cadastrada do número de telefone de atendimento do CMU na plataforma WhatsApp com selo de número verificado;
- a.10 Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;
- a.11 Estar configurada para emitir relatórios.

Cronograma

- a.12 A contratada deverá apresentar no prazo máximo de 5 (cinco) dias da assinatura do contrato, o cronograma para implantação da plataforma de atendimento do CMU via WhatsApp. Este cronograma deverá ser constantemente atualizado durante a execução do serviço para verificação do andamento;
- a.13 O prazo máximo para a execução total do serviço é de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

b) Segurança da informação

- b.1 Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.
- b.2 A CMU será proprietário e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada;
- b.3 A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.

c) Especificação da plataforma WhatsApp Business API

- c.1 A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;
- c.2 Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via PC – Computador Pessoal, com sistema operacional Windows e via APP- Aplicativo para Smartfone com sistema operacional Android ou IOS;
- c.3 Permitir integração com os serviços do CMU possibilitando acesso aos serviços oferecidos ao público e fornecedores diretamente da plataforma de atendimento;
- c.4 Permitir integração com a central de telefonia da CMU possibilitando acesso aos serviços diretamente da plataforma de atendimento;
- c.5 Disponibilizar função/mecanismo (opt-in/opt-out) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição;
- c.6 Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- c.7 Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

- c.8** Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;
 - c.9** Criação de menus de atendimentos com multiníveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
 - c.10** Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
 - c.11** Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o “cliente” o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento;
 - c.12** Configurar por grupo de agentes conforme seguir a departamentalização do CMU;
 - c.13** Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
 - c.14** Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
 - c.15** Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
 - c.16** Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - c.17** Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - c.18** Permitir a transferência de atendimento;
 - c.19** Permitir a finalização do atendimento;
 - c.20** Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
 - c.21** Possuir visualização da duração do atendimento;
 - c.22** Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - c.23** Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
 - c.24** Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.
- d) Atendente Virtual**
- d.1** Programação de inteligência artificial compatível à plataforma WhatsApp Business API, com evolução e atualização semanal de forma a tornar o atendimento mais rápido e satisfatório aos usuários;
 - d.2** Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração;
 - d.3** Oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários.

e) Redirecionamento para atendente humano

- e.1** Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores do CMU com filtragem por departamento/grupo;
- e.2** Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
- e.3** Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- e.4** Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;
- e.5** Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado.

f) Manutenção e atualização

- f.1** Atualização semanal do sistema de inteligência artificial e da base de dados;
- f.2** Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pelo CMU;
- f.3** Assistência técnica com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema.

g) Relatórios

- g.1** Os relatórios deveram possuir índices para:

- g.1.1** Tickets Aguardando;
- g.1.2** Tickets ignorados;
- g.1.3** Tickets abertos;
- g.1.4** Tickets Em atendimento;
- g.1.5** Tickets finalizados;
- g.1.6** Tickets encaminhado pelo robô;
- g.1.7** Total de Mensagens recebidas;
- g.1.8** Total de Mensagens enviadas;
- g.1.9** Tempo logado na plataforma;
- g.1.10** Tempo em pausa na plataforma.

h) Quantidade estimada de conversas

- h.1** 1500 conversas por mês.

07 VISTORIA

7.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é facultativo ao licitante realizar vistoria do local onde está instalado o equipamento do sistema de telefonia, acompanhado pelo fiscal do contrato designado para esse fim.

7.2 A vistoria deverá ser realizada na sede da Câmara Municipal de Uberlândia, localizado na Av. João Naves de Ávila, 1617 – Bairro Santa Mônica – Uberlândia/MG, CEP: 38.408-144, e agendada pelo licitante vencedor, através do contato (34) 3239-1135/3239-1143/3239-1195, ou pelo e-mail: administracao@camarauberlandia.mg.gov.br; manutencao@camarauberlandia.mg.gov.br.

7.3 Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documentos de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

7.4 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes do local da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

08 EXECUÇÃO DO OBJETO (art. 6º, XXIII, alínea “e” da Lei n. 14.133/2021)

8.1 A Contratada se compromete a prestar serviços de Assistência Técnica para o perfeito funcionamento dos equipamentos, mediante solicitação do Contratante;

8.2 Os serviços objeto desta contratação, se necessário, deverá ser acompanhado por servidores da Seção de Apoio e Manutenção;

8.3 A Contratada deverá substituir por outras equivalentes, sem ônus para o contratante, partes e peças que compõem o sistema telefônico;

8.4 A responsabilidade da detecção e reparação de defeitos restringe-se exclusivamente aos equipamentos e infraestrutura do sistema, sendo, portanto, de responsabilidade da contratada a reparação de defeitos comprovadamente localizados além dos equipamentos no distribuidor geral, ou seja, os que não fazem parte dos sistemas de comunicação como por exemplo o fornecimento de energia;

8.5 A Contratada deverá disponibilizar um apoio local na cidade de Uberlândia para atender as solicitações do Contratante, **in loco**, no prazo máximo de 02 (duas) horas, no horário de 08:00 às 18:00h., e de até 03 (três) horas em casos excepcionais, (sábados, domingos, feriados e fora do horário normal de expediente) subsequentes às chamadas realizadas pela Seção de Manutenção/Departamento de Administração;

8.6 Atualizar e disponibilizar ao contratante o layout da rede interna de telefonia da Câmara Municipal de Uberlândia, identificando e mantendo a descrição de todos os ramais e linhas diretas do DG principal (PABX). E nos DGs e Cxs de suas respectivas localizações;

8.7 A Contratada se obriga a efetuar a manutenção dos equipamentos contratados, inclusive com reparos em placas defeituosas, desde que o mesmo tenha utilização normal;

8.8 **Efetuar reparos em aparelhos telefônicos, inclusive aparelhos sem fios, devidamente patrimoniados**, bem como mudanças internas de pontos telefônicos, reparos e/ou substituição de tomadas, troca de fiação de ramais, com fornecimento de todo material necessário;

8.9 Desempenhar com zelo e cuidado todas as obrigações assumidas no contrato;

8.10 Fornecer pessoal devidamente habilitado e qualificado para desempenhar os serviços objeto do contrato, devendo arcar com a respectiva remuneração e demais encargos;

8.11 A licitante Contratada deverá executar os serviços de manutenção utilizando suas próprias ferramentas e demais equipamentos necessários à execução completa dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, sem restrições e sem qualquer acréscimo de valor para a contratante.

8.12 As manutenções deverão ser realizadas por técnicos capacitados da Contratada devidamente identificados, com ferramental apropriado para cada tipo de serviço e deverão obrigatoriamente usar EPI's, em atendimento às normas vigentes de Segurança do Trabalho, "Segurança em Instalações Elétricas e Serviços em Eletricidade" (NR-10) e eventualmente "Trabalho em Altura" (NR-35)

8.13 Cumprir todas as normas de segurança do trabalho, fornecer inclusive os respectivos equipamentos de proteção aos seus técnicos;

8.14 A empresa deverá disponibilizar um apoio local para atender as chamadas arcar com as despesas de estadia, alimentação e viagens de seus funcionários, se for o caso;

8.15 Transportar equipamentos e funcionários ao local de execução dos serviços de manutenção preventiva e /ou corretiva;

8.16 Efetuar atualizações técnicas corretivas recomendadas pelo laboratório da mesma, de modo a manter os equipamentos dentro de suas reais condições de funcionamento;

8.17 Realizar alterações de programações de facilidades e classificações de ramais durante a manutenção corretiva solicitada pela Seção de Manutenção;

8.18 A equipe prestadora de serviços deverá apresentar-se devidamente identificada;

8.19 Responder pelo ressarcimento de danos causados diretamente à Câmara Municipal ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante, podendo este, no entanto, reter quantias e pagamentos para o fim de garantir o referido ressarcimento;

8.20 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9 GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, XXIII, alínea "f" da Lei n. 14.133/2021)

9.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

9.3 A Contratante e a Contratada devem realizar registro por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.4 A Câmara poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.5 Após a assinatura do contrato, **ou outro instrumento equivalente**, o Departamento Requisitante 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.

9.6 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato. (art. 117, caput da Lei 14.133, de 2021).

9.7 Cabe ao fiscal do contrato:

9.7.1 Acompanhar a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Câmara Municipal.

9.7.2 Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133 de 2021, art. 117, §1º)

9.7.3 Identificar qualquer inexecução ou irregularidade e emitir notificação para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

9.7.4 Informar 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.

9.7.5 Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

9.7.6 Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

9.7.7 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

9.8 Cabe ao gestor do contrato:

9.8.1 Coordenar a atualização o 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.

9.8.2 Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

9.8.3 Acompanhar 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.

9.8.4 Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133 de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

10 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

10.1 Do Recebimento

10.1.1 O objeto será recebido provisoriamente, de forma sumária, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

10.1.2 Os serviços poderão ser rejeitados 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 5 (cinco) dias, a contar da notificação à Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

10.1.3 O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento das falhas do instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Câmara durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

10.1.4 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.

10.2 Da forma de pagamento:

10.2.1 O pagamento será efetuado à empresa adjudicatária até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente a execução do objeto, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura eletrônica, consoante às exigências administrativas em vigor com a liquidação da despesa pública pelo Gestor do Contrato.

10.2.2 Para fins do devido pagamento a Contratada deverá fazer juntada e enviar com à Nota Fiscal, prova de cumprimento da regularidade fiscal e trabalhista, com a apresentação das certidões negativas exigidas no Edital na fase da Habilitação, devidamente atualizadas.

10.2.3 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à Contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie a regularização. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

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

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

10.2.7 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

10.2.8 O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

10.2.9 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.

10.2.10 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.

11 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (art. 6º, XXIII, alínea “h” da Lei nº 14.133/2021)

11.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO OFERTADO PARA O GRUPO**.

11.2 Para fins de Habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica:

11.2.1 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

11.2.2 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

11.2.3 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

11.2.4 Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil;

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista:

11.2.7 Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

11.2.8 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

11.2.9 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

11.2.10 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

11.2.11 Prova de regularidade com as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

11.2.12 Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal de Uberlândia para todos licitantes - domiciliados em Uberlândia ou não, fornecido pelo site da Prefeitura de Uberlândia, em que conste o CNPJ da licitante com a devida informação de que não está cadastrada (cadastro inexistente) ou não possui débitos. Os licitantes com cadastro inexistente no município de Uberlândia, deverá ser apresentada a impressão da tela do sítio da Prefeitura com a devida informação.

Qualificação técnico-profissional e técnico-operacional:

11.2.13 Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado o qual comprove que a licitante forneceu ou está fornecendo, de forma satisfatória e sem restrições, o objeto pertinente, de características semelhantes.

Habilitação econômico-financeira:

11.2.14 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

Declarações:

Declarar em campo próprio do sistema <https://www.gov.br/compras/pt-br>:

11.2.15 Declaração de idoneidade e ausência de fato impeditivo para licitar com o poder público.

11.2.16 Declaração atestando que não utiliza mão de obra direta ou indireta de menores (conforme Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal).

11.2.17 Declaração de estar ciente que se enquadra em um dos dois regimes, na forma do disposto da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

11.2.18 Declaração do cumprimento do Art. 4º, §2º da Lei 14.133/2021 no caso de aplicação dos benefícios da Lei Complementar 123/2006.

11.2.19 Será consultado no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores- SICAF como condição habilitatória, o **Relatório de Ocorrências Impeditivas de Licitar**.

12 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6º, XXIII, alínea “j” da Lei n. 14.133/2021)

12.1 As despesas decorrentes da presente contratação, serão adimplidas com recursos da dotação orçamentária, determinada pelo Departamento de Contabilidade e Orçamento na solicitação.

12.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes, será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante termo aditivo ou apostilamento.

Uberlândia, 08 de março de 2024.

Thiago Guimarães
Diretor Administrativo Interino