

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026
PROCESSO Nº 001361/2025
CidadES ID 2026.042E0100001.01.0003

LICITAÇÃO DE AMPLA PARTICIPAÇÃO, conforme Leis Complementares nº 123, de 14 de dezembro de 2006, 128, de 19 de dezembro de 2008, Lei Complementar Municipal nº 02, de 11 de dezembro de 2009 e 147 de 07 de agosto de 2014.

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE LINHARES-ES**, por intermédio da Comissão de Contratação, designada pela Portaria SAAE-LIN nº 326/2025, de 09 de setembro de 2025, com sede à Avenida Barra de São Francisco, nº 1137 – Bairro Colina – Linhares-ES, neste Edital denominado simplesmente **SAAE**, torna público que no **dia 09 de abril de 2026**, às **09 horas**, realizará licitação na modalidade de **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, modo de disputa **ABERTO**, nos termos da Lei nº 14.133/2021, da Lei complementar nº 123/2006, do Decreto Municipal 1.606 de 27 de dezembro de 2023 E DAS EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE EDITAL.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases. Os trabalhos serão conduzidos por servidor do SAAE, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos por meio eletrônico no endereço: **www.portaldecompraspublicas.com.br**.

1.2. O Edital poderá ser lido e obtido nos sítios oficiais do Portal de Compras Públicas www.portaldecompraspublicas.com.br e do SAAE de Linhares-ES - “**www.saaelinhares.com.br**”, no link “**LICITAÇÕES**”.

1.3. Serão observadas as seguintes datas e horários para os procedimentos:

Data inicial para recebimento das propostas	Dia 24/03/2026
Limite para acolhimento das propostas	Às 08h00min do dia 09/04/2026
Abertura das propostas	Às 08h01min do dia 09/04/2026
Início da sessão de disputa	Às 09h00min do dia 09/04/2026

2. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

2.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema Portal de Compras Públicas no endereço eletrônico **www.portaldecompraspublicas.com.br**.

3. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

3.1. O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário do início da disputa.

4. REFERÊNCIA DE TEMPO

4.1. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

5. DO OBJETO

5.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma multicanal/omnicanal, na modalidade CPaaS (Communications Platform as a Service) e SaaS (Software as a Service), contemplando serviços de mensageria; atendimento por chat, voz e vídeo WebRTC, com gravação e armazenamento das interações; automação de fluxos via chatbot em WhatsApp, Instagram e Telegram, com API de integração ao banco de dados do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Linhares, conforme quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

6. DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS

6.1. Os interessados em participar deste Pregão deverão credenciar-se, previamente, perante o sistema eletrônico provido pelo Portal de Compras Públicas, por meio do sítio www.portaldecompraspublicas.com.br.

6.2. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (Portal de Compras Públicas), onde também deverão se informar a respeito do seu funcionamento e regulamento, obtendo instruções detalhadas para sua correta utilização.

6.3. Os interessados em se credenciar no Portal de Compras Públicas poderão obter maiores informações na página www.portaldecompraspublicas.com.br, podendo sanar eventuais dúvidas pela central de atendimentos do Portal ou pelo e-mail falecom@portaldecompraspublicas.com.br.

6.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.5. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Linhares-ES responder por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.6. O credenciamento junto ao Portal de Compras Públicas implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações

6.7. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

6.8. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei complementar nº 123 de 14/12/2006 e alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 de 07.08.2014, para que essa possa gozar dos benefícios previstos no Capítulo V da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento acrescentar as expressões “Microempresa” ou “Empresa de Pequeno Porte” ou suas respectivas abreviações, “ME” ou “EPP”, à sua firma ou denominação, conforme o caso.

6.8.1. Caso a proponente já esteja cadastrada no sistema e não constem os dados acima em sua firma ou denominação, deverá providenciar a alteração de seu cadastro no sistema.

7. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

7.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS.

7.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

7.2.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

7.2.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

7.2.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

7.2.4. Que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 9º e 14 da Lei nº 14.133/2021;

7.2.5. Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;

7.2.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

7.3. A pessoa jurídica poderá participar da licitação em consórcio, observadas as regras do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

7.4. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

7.4.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49 e que não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

7.4.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

7.4.3. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

7.4.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

7.4.5. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal de 1998;

7.4.6. Que a proposta foi elaborada de forma independente;

7.4.7. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

7.4.8. Que cumpre com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

7.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

8.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

8.1.1. Acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;

8.1.2. Responder as questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;

8.1.3. Abrir as propostas de preços;

8.1.4. Analisar a aceitabilidade das propostas;

8.1.5. Desclassificar propostas indicando os motivos;

8.1.6. Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;

8.1.7. Verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;

8.1.8. Declarar o vencedor;

8.1.9. Receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;

8.1.10. Elaborar a ata da sessão;

8.1.11. Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;

8.1.12. Convocar o vencedor para assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido;

8.1.13. Abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

8.1.14. As referidas competências encontram-se manifestadas na Lei 14.133/2021 e no artigo 28 do Decreto Municipal nº 1.606/2023.

9. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

9.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema www.portaldecompraspublicas.com.br, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

9.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

9.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

9.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9.5. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

9.6. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

9.7. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

9.8. Os dados e documentos que apresentados pelos licitantes integram o procedimento licitatório e de contratação, sendo considerados de amplo acesso e, portanto, dispensam o consentimento do titular, conforme previsões contidas no artigo 7º, inciso III e §4º, combinado com o artigo 23, inciso I, todos da Lei n. 13.709/2018 (LGPD).

10. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

10.1. O licitante, ao enviar sua proposta, deverá preencher, em campo próprio do sistema eletrônico, as seguintes **Declarações on line**, fornecidas pelo Sistema de Pregão Eletrônico:

10.2. Declaração de que cumprem os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49, quando for o caso;

10.3. A indicação do campo “não” apenas produzirá o efeito de a licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar número 123, de 2006, mesmo que seja qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte;

10.4. Declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.

10.5. As declarações exigidas neste edital e não disponibilizadas diretamente no sistema deverão ser confeccionadas e enviadas com a proposta de preços e/ou com os documentos de habilitação, e somente após requisição do Pregoeiro.

10.6. Declarações falsas, relativas ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta, sujeitarão a licitante às sanções previstas no Edital.

10.7. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

10.7.1. Valor unitário e total do item;

10.7.2. Marca/Modelo (no que couber)

10.7.3. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

10.8. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.9. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

10.10. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

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

10.12. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

10.12.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do ES e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

11. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

11.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

11.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

11.2.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, desde logo, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, conforme art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

11.2.2. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

11.2.3. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

11.2.4. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

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

11.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

11.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

11.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o tipo de licitação indicada no preâmbulo deste Edital.

11.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

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

11.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser entre R\$ 0,05 (cinco centavos) a R\$ 500,00 (quinhentos reais), a depender do valor do objeto licitado. Tal informação constará no preâmbulo do Certame publicado no Sistema Compras Públicas.

11.9. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

11.10. Será adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa aberto, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

11.11. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

11.12. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

11.13. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

11.14. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

11.15. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro.

11.16. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

11.17. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

11.18. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

11.19. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes do certame, publicada no <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura. E será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

11.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identifica em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.

11.22. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

11.23. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 05 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

11.24. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

11.25. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

11.26. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

11.27. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

11.28. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

11.28.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

11.28.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes;

11.28.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

11.28.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

11.29. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

11.29.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

11.29.2. Empresas brasileiras;

11.29.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

11.29.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

11.30. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

11.30.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

11.30.2. O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de **03 (três) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados. **A depender do caso concreto, haverá ponderação e razoabilidade quanto ao referido prazo.**

11.31. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

12. DO EMPATE

12.1. Consideram-se empate ficto as situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte forem iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, situação em que, como critério de desempate, será assegurado o direito de preferência de que trata os artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 (ou norma estadual ou municipal que discipline o tratamento diferenciado para ME's / EPP's), mediante a adoção dos seguintes procedimentos:

12.1.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, cuja proposta estiver no intervalo estabelecido no item 12.1, será convocada para, querendo, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o menor preço ou lance, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

12.1.2. Apresentada proposta nas condições acima referidas, esta será considerada como a licitante detentora do lance mais vantajoso, dando prosseguimento ao certame na forma do item 11 e seguintes;

12.1.3. Não apresentada proposta na condição cima referida, serão convocadas as microempresas ou empresas de pequeno porte, no intervalo estabelecido acima, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

12.1.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas ME's / EPPs que se encontrem em situação de empate, será efetuado sorteio aleatório entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

12.1.5. A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 05 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 (ou artigos de norma estadual ou municipal que discipline o tratamento diferenciado para ME's / EPP's).

12.1.6. Na hipótese de não declaração de licitante vencedora, enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, será dado prosseguimento ao certame na forma do item 11 e seguintes da licitante que originalmente apresentou a menor proposta ou lance.

12.1.7. O disposto nos subitens 12.1.1 a 12.1.6, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

12.1.8. A desistência em apresentar lance implicará a manutenção do último preço ofertado pela licitante, para efeito de classificação de aceitabilidade da proposta.

12.2. Se o pregoeiro observar que há licitantes em situação de empate que enviaram seus lances em horários exatamente iguais, mas não se enquadram como ME's / EPP's, adotará os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

12.2.1. Utilização de bens e serviços produzidos no Brasil;

12.2.2. Utilização de bens e serviços produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

12.2.3. Utilização de bens e serviços produzidos por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento tecnológico no País;

12.2.4. Utilização de bens e serviços produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação;

12.2.5. Avaliação de desempenho contratual anterior dos licitantes (suprimir se não existir sistema objetivo de avaliação instituído no órgão promotor da licitação);

12.2.6. Sorteio.

12.3. A proposta declarada vencedora será inserida, na fase de Aceitação, no campo “Valor Negociado”, com a devida justificativa.

13. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

13.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

13.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 – TCU – Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

13.2.1. O valor máximo a ser pago é de **R\$ 72.571,00 (setenta e dois mil, quinhentos e setenta e um reais)** auferido pelo SAAE, com base nos valores médios de tabelas de custo, pesquisados para o objeto desta natureza.

13.3. Considera-se inexequível a proposta que apresente preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

13.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

13.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro horas) de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

13.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, **no prazo de 03 (três) horas**, sob pena de não aceitação da proposta. **A depender do caso concreto, haverá ponderação e razoabilidade quanto ao referido prazo;**

13.7. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceito pelo Pregoeiro.

13.8. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do serviço ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta-

13.9. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

13.10. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

13.11. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

13.12. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

13.13. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

13.14. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

13.15. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

14. DA HABILITAÇÃO

14.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos documentos inseridos no portal de compras públicas, e ainda nos seguintes cadastros:

14.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e o e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (www.portaldatransparencia.gov.br/);

14.1.2. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

14.1.3. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0>.

14.1.4. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

14.1.4.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligência para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

14.1.4.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

14.1.4.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

14.1.5. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

14.1.6. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/ 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

14.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e à habilitação técnica.

14.2.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

14.2.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

14.3. Em caso de participação de empresas em consórcio, será exigido o acréscimo de 10% (dez por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira, salvo justificação no processo licitatório. Essa regra não se aplica aos consórcios formados, em sua totalidade, por microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

14.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **03 h (três) horas** sob pena de inabilitação. **A depender do caso concreto, haverá ponderação e razoabilidade quanto ao referido prazo.**

14.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

14.6. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

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

14.7.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

14.7.2. Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

14.8. HABILITAÇÃO JURÍDICA

14.8.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

14.8.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

14.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

14.8.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

14.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

14.8.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

14.8.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

14.8.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

14.9. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

14.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

14.9.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

14.9.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

14.9.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943;

14.9.6. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;

14.9.7. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;

14.9.8. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

14.10. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

14.10.1. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101/2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão;

14.10.2. 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 os demais requisitos de habilitação.

14.10.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos anos/exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

14.10.3.1. No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 8.538/2015);

14.10.3.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

14.10.3.3. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

14.10.3.4. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

14.11. REGULARIDADE CADASTRAL

14.11.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

14.12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.12.1. A licitante deverá apresentar ao menos 01 (um) atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que executou, em ambiente produtivo, solução compatível com o objeto desta licitação.

14.12.2. Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s), de forma satisfatória, solução de atendimento multicanal/omnichannel, contendo, no mínimo:

14.12.2.1. Operação de plataforma multicanal/omnichannel;

14.12.2.2. Utilização de chatbot ou fluxos de atendimento automatizados;

14.12.2.3. Integração com sistemas de terceiros por meio de API;

14.12.2.4. Disponibilização de relatórios gerenciais e/ou dashboards;

14.12.2.5. Fornecimento de, no mínimo, 60 (cinquenta) licenças/ramais ativos.

14.12.3. A licitante deverá comprovar experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses no fornecimento de solução compatível com o objeto desta licitação, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos.

14.12.4. O atestado deverá comprovar experiência da empresa licitante, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, e ser compatível com o objeto desta licitação.

14.12.5. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

14.12.6. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.

15. OBSERVAÇÕES SOBRE A HABILITAÇÃO

15.1. O licitante DEVERÁ anexar todos os documentos dos itens 14.8; 14.9; 14.10; 14.11 e 14.12 no Portal de Compras Públicas.

15.2. Os documentos deverão ser apresentados em originais, via Internet ou cópias autenticadas em cartório (selo/chave) ou por servidor da unidade realizadora do Pregão, ou por órgãos da imprensa oficial, ficando os mesmos como parte integrante do processo Licitatório.

15.3. Caso as certidões expedidas pela Fazenda Estadual e Municipal, quando exigidas, não tragam consignados os respectivos prazos de validade, e estes não sejam do nosso conhecimento, o Pregoeiro considerará como máximos, os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e Município de Linhares, 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias, respectivamente.

15.4. A confirmação da veracidade das certidões emitidas pela internet apresentadas pelos licitantes será feita pelos Pregoeiros (as) e/ou Membros da Equipe de Apoio, através dos respectivos sites.

15.5. Em caso de restrição quanto à documentação de regularidade fiscal apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (que se manifestou como tal no sistema do provedor), ser-lhe-á assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração Municipal, para que regularize sua documentação fiscal, conforme art. 43, §1º da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, cujo termo inicial será o término do prazo estipulado para entrega da documentação habilitatória e proposta.

15.6. Caso a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte não regularize sua documentação fiscal no prazo estabelecido acima, decairá seu direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei 14.133/2021, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

16. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

16.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **03 (três) horas** a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá **(a depender do caso concreto, haverá ponderação e razoabilidade quanto ao referido prazo):**

16.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

16.1.2. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

16.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

16.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

16.3. Os preços devem ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

16.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

16.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

16.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

16.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

17. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

17.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital e/ou apresentar pedido de esclarecimento.

17.2. A **IMPUGNAÇÃO e/ou PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DEVERÃO ser feitos EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA** no sistema www.portaldecompraspublicas.com.br.

17.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no Portal de Compras Públicas no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

17.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

17.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame, salvo quando se amolda ao art. 55, parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021.

17.6. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

17.7. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

17.8. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

17.9. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

18. DOS RECURSOS

18.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se for o caso, será concedido o prazo de 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer, em campo próprio do sistema.

18.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade, para decidir se admite ou não o recurso, o que não impede que a Administração reveja de ofício qualquer vício ou ato ilegal.

18.3. Nesse momento o Pregoeiro apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

18.4. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

18.5. Ratifique-se que o recurso não conhecido, não impede que a Administração reveja de ofício qualquer vício ou ato ilegal.

18.6. Caso o Pregoeiro não reconsidere o ato ou a decisão no prazo de 03 (três) dias úteis (que não caiba recurso hierárquico; ou seja, atos decisórios que não estejam manifestados nos Arts. 165, Inciso I, e 166/2021), encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos. O referido prazo computa-se somente em dias úteis, excluindo-se o dia de início e incluindo-se o dia do vencimento, nos termos dos Art. 183, Inciso III e Art. 183, caput, ambos da Lei 14.133/2021.

18.7. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

18.8. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

19. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

19.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

19.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

19.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

19.1.3. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

19.1.4. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

19.1.5. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no **CADASTRO DO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

20. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

20.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

20.2. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicar o objeto e homologar o procedimento, observado o disposto no artigo 71 da Lei Federal nº 14.133/21.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1. Proporcionar todas as facilidades, inclusive esclarecimentos atinentes aos objetos deste Termo de Referência, para que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações dentro das normas e condições da contratação.

21.2. Designar servidor(es) para acompanhamento e fiscalização do objeto da contratação.

- 21.3.** Acompanhar, coordenar e fiscalizar a contratação, anotando em registro próprio os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas na execução da contratação.
- 21.4.** Notificar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas, para que sejam tomadas as medidas corretivas necessárias.
- 21.5.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantindo o contraditório e a ampla defesa;
- 21.6.** Poderá haver notificação por meio eletrônico (e-mail) a ser fornecido pela CONTRATADA quando da assinatura contratual, ficando a cargo desta avisar qualquer alteração deste no curso do contrato. Considerar-se-á lido o e-mail pela Contratada 48h (quarenta e oito horas) após o seu envio.
- 21.7.** Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA na forma e nos prazos previstos neste Termo, após o cumprimento das formalidades legais.
- 21.8.** Alocar os recursos orçamentários e financeiros necessários à execução da contratação.
- 21.9.** Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência.
- 21.10.** Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.
- 21.11.** Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 22.1.** Cumprir todas as exigências descritas neste Termo de Referência e realizar, com seus próprios recursos, a entrega dos produtos relacionados neste instrumento, de acordo com as especificações estipuladas.
- 22.2.** Agendar e entregar os produtos nos prazos estipulados deste Termo de Referência.
- 22.3.** Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.
- 22.4.** Assumir todas as despesas decorrentes do transporte dos materiais inclusive carga e descarga, até os locais indicados neste Termo.
- 22.5.** Assegurar à Administração o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, ficando certo de que, em nenhuma hipótese, a falta de fiscalização a exime das responsabilidades pactuadas.
- 22.6.** Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do CONTRATANTE.
- 22.7.** Apresentar, sempre que solicitada, documentos que comprovem a procedência do produto fornecido.
- 22.8.** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao SAAE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados durante a entrega do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 22.9.** Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução da contratação.
- 22.10.** Atender às determinações da fiscalização do CONTRATANTE.
- 22.11.** Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto à execução dos serviços contratados.

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 23.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o licitante/adjudicatário que:
- 23.1.1.** Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- 23.1.2.** Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 23.1.3.** Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

23.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

23.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

23.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;

23.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

23.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

23.1.9. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

23.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

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

a) Advertência por escrito;

b) Multa;

c) Impedimento de licitar e contratar;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

23.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

23.4. Do ato que aplicar a penalidade caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência da intimação, podendo a autoridade que tiver proferido o ato reconsiderar sua decisão ou, no prazo de 05 (cinco) dias encaminhá-lo devidamente informados para a apreciação e decisão superior, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

23.5. Serão publicadas na Imprensa Oficial do Estado do Espírito Santo, as sanções administrativas.

23.6. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO – Os licitantes e o contratado devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida à subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

23.6.1. PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTE PRÁTICAS:

a) **PRÁTICA CORRUPTA:** Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução do contrato;

b) **PRÁTICA FRAUDULENTA:** A falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;

c) **PRÁTICA CONCERTADA:** Esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

d) **PRÁTICA COERCITIVA:** Causar danos ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

e) **PRÁTICA OBSTRUTIVA:** Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

24. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

24.1. As despesas decorrentes da aquisição do objeto desta Licitação correrão à conta da Dotação Orçamentária 1901.1712200562309 – 339039 – Ficha 20, à conta dos recursos consignados no Orçamento do SAAE de Linhares para o exercício de 2026, cujo programa de trabalho e elemento de despesa específicos constarão na respectiva Nota de Empenho.

25. DO CONTRATO

25.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

25.2. O adjudicatário terá o prazo de 08 (oito) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

25.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 08 (oito) dias, a contar da data de seu recebimento.

25.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração

25.3. A CONTRATADA se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

25.4. A CONTRATADA reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 138 e 139 da mesma Lei.

25.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados do(a) assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133 de 2021, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 107 da Lei nº 14.133 de 2021, por se tratar de serviço contínuo.

25.6. Previamente à contratação a Administração realizará consultas para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 03/2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002, consulta prévia ao CADIN.

25.7. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

25.7.1. Na hipótese de irregularidade, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

25.8. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o Contrato ou a Ata de Registro de Preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o Contrato ou a Ata de Registro de Preços.

26. DO PAGAMENTO

26.1. O pagamento será feito mediante depósito bancário na conta-corrente da CONTRATADA, no banco e respectiva agências mencionadas em sua proposta, até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, caso haja a aceitabilidade do bem, cumprindo o fornecedor as etapas estabelecidas no Edital/Empenho, cabendo ao contratado comprovar sua regularidade fiscal conforme solicitado para habilitação no certame licitatório.

26.2. A **CONTRATADA** deverá informar no corpo da Nota Fiscal/Fatura o número do Pregão, número do Processo, número da Autorização de Fornecimento, número da agência e conta bancária para pagamento.

27. DO REAJUSTE

27.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contados da data-base vinculada a data do orçamento estimado.

27.2. A Contratada deverá requerer o reajuste, se assim entender necessário, após o transcurso de 01 (um) ano, contados da data-base vinculada a data do orçamento estimado, em **11/12/2025**, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou por outro índice oficial que vier substituí-lo, acumulado durante o período, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

27.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

27.4. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

27.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

27.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

28. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

28.1. O acompanhamento e a fiscalização consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do acordo e cumprimento da legislação pertinente, devendo ser exercido pelos servidores **Thiago Gonçalves Pimentel** e **Oberdan Covre Gomes**. A Gestão do Contrato será exercida pelo servidor **Welton de Almeida Silva**. Todos designados pela administração, na forma do art. 117 e seguintes da Lei 14.133/21.

28.2. Aos servidores responsáveis pela fiscalização desta contratação compete:

- a) Emitir Ordens de Serviços;
- b) Atestar os recebimentos provisório e definitivo;
- c) Receber, conferir e atestar as Notas Fiscais;
- d) Anotar em registro próprio, comunicando à CONTRATADA, as irregularidades constatadas, informando prazo para sua regularização, propondo à Administração, quando for o caso, a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e na legislação pertinente;

28.3. A fiscalização anotarás todas as ocorrências relacionadas com a execução da contratação em registro próprio, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, conforme Termo de Referência;

28.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas cabíveis;

28.5. A fiscalização será exercida no interesse exclusivo do SAAE e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer inconsistência;

28.6. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável por todos os serviços executados, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os fornecimentos;

28.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA detectado pela fiscalização ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente.

29. DO MEIO AMBIENTE

29.1. A Contratada deverá adotar todas as precauções para evitar agressões ao meio ambiente, mantendo o local de trabalho adequado às exigências de limpeza, higiene e segurança.

29.2. A Contratada fica responsável, inclusive por atos de seus empregados, pela preservação da flora e da fauna existente, de acordo com a legislação e normas vigentes.

29.3. São de inteira responsabilidade da Contratada, sem qualquer ônus para o contratante:

29.3.1. A restauração de eventuais agressões ao ambiente que por sua culpa tenham ocorrido, nos termos definidos pelo órgão fiscalizador.

29.3.2. As multas que venham a ser aplicadas pelos órgãos e entidades de fiscalização do meio ambiente.

29.4. Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativo às obrigações previstas nesta cláusula, se suportados pelo Contratante, serão descontados dos pagamentos devidos à Contratada ou das garantias oferecidas ou ainda cobrados judicialmente.

30. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

30.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

30.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

30.3. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

30.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

30.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

30.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

30.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

30.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

30.9. O licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

30.9.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do documento equivalente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

30.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

30.11. O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Linhares-ES, poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, desde que observados os princípios da ampla defesa e contraditório.

30.11.1. A anulação do Pregão induz à extinção do contrato.

30.11.2. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.

30.12. É facultado à Autoridade Superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

30.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico: www.portaldecompraspublicas.com.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço www.saaelinhares.com.br, nos dias úteis, no horário das 7h30 às 16h30, no mesmo endereço e período em que os autos do processo administrativo permanecerão com acesso e vista franqueada aos interessados.

30.14. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital, será na Comarca de Linhares-ES, com exclusão de qualquer outro.

30.15. Integram este Edital, independente de transcrição, os seguintes anexos:

a) Anexo I – Termo de Referência;

b) Anexo II – Matriz de Riscos;

b) Anexo III – Modelo de Proposta Comercial;

c) Anexo IV – Modelo de declaração de Cumprimento dos Requisitos de Habilitação;

d) Anexo V – Modelo de Declaração de Elaboração Independente da Proposta Comercial;

e) Anexo VI – Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo à Habilitação na presente licitação;

f) Anexo VII – Modelo de Declaração de Inexistência de Menores em seu Quadro de Pessoal, conforme determina o Inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e Lei n.º 9.854/99, regulamentada pelo Decreto n.º 4.358/02;

g) Anexo VIII – Modelo de Declaração Complementar para ME/EPP/MEI;

h) Anexo IX – Minuta do Contrato.

Linhares-ES, 20 de março de 2026.

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Linhares-ES

ANEXO I
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026**TERMO DE REFERÊNCIA****1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma multicanal/omnicanal, na modalidade CPaaS (Communications Platform as a Service) e SaaS (Software as a Service), contemplando serviços de mensageria; atendimento por chat, voz e vídeo WebRTC, com gravação e armazenamento das interações; automação de fluxos via chatbot em WhatsApp, Instagram e Telegram, com API de integração ao banco de dados do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Linhares; atendimento por chatbot com inteligência artificial generativa; implantação, integração e configuração da solução; treinamento de usuários; suporte técnico 24x7; customizações sob demanda; acompanhamento pós-implantação e manutenção contínua pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada nos termos da legislação vigente, especialmente quando necessária à continuidade dos serviços de suporte e manutenção, conforme interesse da Administração Pública, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma multicanal/omnicanal, na modalidade CPaaS e SaaS, justifica-se pela necessidade de modernizar e integrar os canais de comunicação do SAAE de Linhares, garantindo um atendimento mais ágil, eficiente e acessível à população. A solução permitirá centralizar as interações com os usuários em diversos meios — como chat, voz, vídeo e aplicativos de mensagens — com registro e armazenamento seguro das comunicações, além de incorporar automações inteligentes via chatbot com IA generativa e integração ao banco de dados institucional. Essa iniciativa visa aprimorar a gestão do relacionamento com o cidadão, reduzir o tempo de resposta, otimizar os fluxos internos e fortalecer a transparência e a qualidade dos serviços prestados, em consonância com as diretrizes de transformação digital na Administração Pública.

3. ESPECIFICAÇÕES GERAIS

ITEM	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
01	01 unidade	Serviços de instalação e configuração de plataforma de telefonia IP (Cloud PBX) no modelo nuvem com suporte técnico remoto 24x7 para 60 ramais.
02	01 unidade	Desenvolvimento de API para acesso ao banco de dados (Firebird) do sistema comercial do SAAE de Linhares, com coleta de dados e inserção de dados.
03	01 unidade	Treinamento presencial para operação da plataforma multi canal/omnichannel, com integração ao IPBX em nuvem e ativação da plataforma de atendimento via WhatsApp API oficial.
04	01 unidade	Contrato de licenciamento da plataforma de comunicação omnicanal (telefonia, WhatsApp, Facebook, Instagram e Telegram), com suporte técnico ilimitado durante todo o período contratual e até 60 usuários/ramais ativos. Inclui: (1) Serviço de atendimento via API oficial do WhatsApp para até 8 atendentes; (2) Serviço de comunicação por chat com uso de Inteligência Artificial (IA) generativa; (3) Módulo de pesquisa de satisfação; (4) Recursos de gravação de chamadas e geração de

		relatórios gerenciais; (5) Distribuição automática de atendimentos por meio de chatbot personalizável; (6) Franquia mensal de 5.000 (cinco mil) mensagens do tipo “utility”.
--	--	--

3.1. Os objetos desta contratação não se enquadram como sendo de bens de luxo, conforme Decreto Municipal nº 1.127, de 27 de setembro de 2021 e Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

3.2. Os itens descritos neste Termo de Referência são classificados como bens comuns em atendimento ao disposto no inciso XIII do art. 6º da Lei 14.133/2021, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e no Edital da Licitação, por meio de especificações usuais do mercado.

3.3. A contratada deverá realizar a instalação completa do serviço adquirido, compreendendo todas as etapas necessárias ao pleno funcionamento, sem custos adicionais ao SAAE de Linhares, garantindo que o objeto esteja pronto para utilização imediata.

3.4. A contratada deverá disponibilizar treinamento técnico-operacional aos servidores designados pelo SAAE de Linhares, de forma a garantir a correta utilização, manuseio e manutenção do objeto adquirido, sem qualquer ônus adicional.

3.5. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, conforme disposto no artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação, o mesmo também deverá constar cláusulas de renovação conforme lei.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

4.1. A solução consiste na contratação, implantação, operação e evolução de uma plataforma multicanal/omnicanal na modalidade CPaaS e SaaS, contemplando mensageria; atendimento por chat, voz e vídeo (WebRTC) com gravação e armazenamento; automação de fluxos por chatbot (WhatsApp, Instagram e Telegram) com API de integração ao banco de dados do SAAE; chatbot com IA generativa; além de implantação, integração e configuração, treinamento, suporte técnico 24x7 e customizações sob demanda durante a vigência contratual.

4.2. Planejamento e aquisição: A contratação prevê licenças e serviços alinhados ao escopo: PABX IP em nuvem (até 60 ramais), plataforma omnicanal (telefonía/WhatsApp/Facebook/Instagram/Telegram), WhatsApp Business API oficial, chat com IA generativa, módulo de pesquisa de satisfação, suporte ilimitado, serviços de instalação, configuração, gestão, treinamento e desenvolvimento de API.

4.3. Implantação e configuração: A implantação inicia por análise de necessidades, seguida da instalação em nuvem, parametrização da plataforma e configuração segura da API que integra a solução ao banco de dados institucional, garantindo sincronização em tempo real entre os canais.

4.4. O PABX IP em nuvem, licenciado para 60 ramais, disponibiliza recursos como URA editável, gravação de chamadas, fila de atendimento (até 10 agentes) e dashboard de gestão (atendidas/abandonadas, TMA/TME, NPS etc.).

4.5. A plataforma aceita dispositivos SIP e WebRTC, permitindo ativação flexível de terminais e integração com CRM e ferramentas de comunicação unificada.

4.6. Integrações e automações: Serão entregues chatbots multicanais com IA generativa; WhatsApp Business API oficial (conta verificada, templates, botões/listas) com capacidade para múltiplos atendentes; e desenvolvimento de API para consultas e transações com dados corporativos.

4.7. A plataforma omnicanal centraliza a operação em uma única tela, mantém histórico de conversas e gera relatórios e gráficos para análise de desempenho e capacidade.

4.8. Treinamento presencial e transferência de conhecimento: A contratada ministrará treinamento (mínimo de 4 horas) para servidores indicados, com ambiente de testes idêntico ao produtivo, material submetido à aprovação prévia e sem possibilidade de realização on-line; o conteúdo cobre operação da plataforma e análise de dados gerados.

4.9. Suporte, manutenção e níveis de serviço (SLA): O contrato contempla manutenção cor retiva e suporte técnico, com registro de atendimentos, SLA de início em até 3 horas e solução em até 8 horas, além de visita mensal quando necessário e canais de atendimento (remoto/telefone/mensageria).

4.10. Há previsão de canal direto com responsáveis, atualizações e correções sem prejuízo de desempenho, backup permitido e sigilo de informações.

4.11. Monitoramento, métricas e melhoria contínua: A solução disponibiliza dashboards e relatórios dinâmicos (telas, gráficos, estatísticas), com indicadores de uso e desempenho (atendidas/abandonadas, TMA, TME, NPS), além de módulo de pesquisa de satisfação para retroalimentar a melhoria de processos.

4.12. Evolução e customizações: Durante a vigência, a contratada proverá atualizações e customizações sob demanda, garantindo aderência a mudanças legais e operacionais, sem cobrança adicional quando decorrentes de exigências legais/judiciais/órgãos de controle.

4.13. Encerramento e reversibilidade: Ao término, mantêm-se os direitos de backup e o acesso aos registros de atendimento, preservando a memória técnica e possibilitando transição ordenada da operação a outro potencial sistema, conforme previsões de backup e sigilo.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1. Características básicas:

5.1.1. A instalação e a configuração da plataforma omnichannel envolvem a análise das necessidades específicas do negócio para adequar a solução às demandas do cliente, a implantação do software em ambiente de nuvem e a configuração das APIs que permitirão a comunicação segura e eficiente entre a plataforma e o banco de dados, assegurando acesso em tempo real às informações e sincronização consistente entre todos os canais de comunicação.

5.1.2. Licença de Uso do PABX IP com Suporte técnico remoto 24x7 – Licença de Uso para um PABX IP em nuvem, que inclui suporte técnico remoto disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para um sistema de 60 ramais. O PABX IP em nuvem é uma solução moderna de telefonia que utiliza o protocolo VoIP para transmitir chamadas de voz através da internet, permitindo que as chamadas entre ramais do SAAE de LINHARES sejam realizadas internamente, reduzindo custos com ligações telefônicas e oferecendo a flexibilidade de conectar usuários em diferentes localizações geográficas, seja no escritório, em home office ou em trânsito. Além disso, o PABX em nuvem deverá oferecer recursos avançados como atendimento automático, gerenciamento de filas de chamada (01) fila de atendimento (04 Agentes Call Center), correio de voz, música em espera, entre outros, deverá permitir ser integrado a softwares de CRM e outras ferramentas de comunicação unificada.

5.1.3. Integrar recursos de comunicação avançados a produtos e serviços internos, oferecendo suporte a todos os canais de comunicação e integração com os recursos destes canais, como: WhatsApp API, Instagram Direct, Telegram, Serviços de Comunicação por Voz e Vídeo WebRTC. Contendo painel de controle para gerenciamento e operação da tecnologia, criação de chatbot com alimentação por mecanismo de PNL (processamento de linguagem natural), ferramenta para envio massivo de mensagens pelos canais a contratar ou canais gratuitos já embutidos, Contact center para interação humano e cidadão e plataforma de armazenamento e gerenciamentos de dados por perfis de clientes/cidadão.

5.1.4. Serviço de Atendimento para WhatsApp em API oficial – Trata-se de uma franquia, para atender as situações em que o SAAE necessitar utilizar canal de comunicação via WhatsApp. O WhatsApp Business API oficial é um serviço da Empresa Meta para organizações de médio e grande porte, com funcionamento em cloud via multiparceiros, para hospedagem do número no ambiente. Esse serviço permite que parceiros de soluções e provedores de tecnologia gerenciem conjuntamente os ativos do WhatsApp dos clientes para oferecer serviços de mensagens da plataforma, dando a possibilidade de uma conta verificada pela Meta, envios massivos de template pré-aprovados, uso de automações, uso

de funções especiais como: botões, lista de opções e outros. A solução deverá suportar até 08 atendentes, mais o acesso para usuário administrador.

5.1.5. Desenvolvimento de API para integração com o banco de dados Firebird do sistema de faturamento/comercial atualmente utilizado pelo SAAE de Linhares, a fim de disponibilizar, por meio de endpoints seguros, dados para consumo por chatbot de atendimento. A solução permitirá consultas a informações cadastrais e financeiras e a emissão de segunda via de contas pelos clientes, observando autenticação e autorização, registro de auditoria e conformidade com a LGPD, sem prejuízo ao desempenho do sistema transacional.

5.2. Características técnicas mínimas obrigatórias:

5.2.1. Deverá prover o monitoramento on-line de todos os equipamentos objeto deste Termo de Referência.

5.2.2. A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS.

5.2.3. Deverá possuir documentação de ajuda, explicando o funcionamento dos mesmos.

5.2.4. Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora.

5.2.5. Deverá permitir o bloqueio programável para várias categorias de chamada e recebimento como chamadas a cobrar, ligações para celular, interurbanos nacionais e internacionais, etc.

5.2.6. Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível - URA, que compreende o teleatendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços.

5.2.7. A Unidade de Resposta Audível – URA realizará o atendimento eletrônico de chamadas e envio de mensagens, com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (Dual-Tone Multifrequency) teclados, proveniente de qualquer aparelho conectado à rede pública de telefonia, permitindo operações de respostas por voz digitalizada numa mesma ligação para a melhoria dos serviços de atendimento telefônico. Esta melhoria é alcançada através da customização e automação do atendimento, conforme os processos da Autarquia definidos nesse termo.

5.2.8. A Unidade de Resposta Audível – URA será utilizada para veicular comunicados e serviços aos munícipes atendidos pelo SAAE de Linhares.

5.2.9. Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu de opções a ser utilizado será definido em conjunto entre o SAAE de Linhares e a CONTRATADA, devendo ser configurado de forma a atender às necessidades da Administração Pública e em conformidade com a legislação vigente. O sistema deverá permitir a transferência para atendimento humano em qualquer etapa do menu, reconhecer chamadas interrompidas e, sempre que possível, encaminhá-las ao mesmo atendente. O SAAE de Linhares fornecerá todas as informações necessárias para a configuração da URA, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a programação e implantação da solução. A plataforma deverá incluir ferramenta de análise estatística do uso da URA, com contabilização dos atendimentos eletrônicos realizados, observando integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativas aplicáveis.

5.2.10. Deverá possibilitar URA (unidade de resposta audível) com atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal).

5.2.11. Deverá possibilitar o envio de notificações em caso de alarme, ao menos via Interface WEB e/ou e-mail ao gestor do sistema.

5.2.12. Deverá possibilitar a visualização do histórico dos alarmes.

5.2.13. Deverá permitir o gerenciamento de usuários e grupos para acesso à interface de gerenciamento.

5.2.14. Deverá ser possível categorizar os ramais quanto ao acesso à rede pública, com, no mínimo, as seguintes classificações:

- 5.2.14.1.** Ramal Restrito: O usuário não possui acesso a chamadas externas, tanto para realizar quanto para receber ligações.
- 5.2.14.2.** Ramal Semi-Restrito: O usuário pode receber chamadas externas, porém as chamadas de saída só podem ser realizadas mediante intermediação da telefonista ou mediante uso de senha.
- 5.2.14.3.** Ramal Semi-Privilegiado: O usuário poderá realizar chamadas externas com restrições, limitadas ao município, ao Estado ou ao território nacional, conforme definido pela administração.
- 5.2.14.4.** Ramal Privilegiado: O usuário tem acesso completo, sem restrições para chamadas externas.
- 5.2.15.** A solução deverá gravar todas as ligações telefônicas (entrantes e saíntes) e integrá-las automaticamente à linha do tempo de atendimento do cliente, registrando data e hora, números de origem/destino, agente/ramal e link para reprodução, em conformidade com a LGPD e a política de retenção definida;
- 5.2.16.** Compressão de voz baseada nos padrões G.729A/B, G.723.1, GSM e G.711, possuindo sistema de monitoramento de chamadas online (modulo Call Center) para até 08 (oito) agentes gravação de ligações com possibilidade de integração de protocolo, deverá ser possível a ativação de qualquer dispositivo com protocolo SIP ou WebRTC, e estar licenciada para 60 (sessenta) ramais.
- 5.2.17.** O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros após de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais.
- 5.2.18.** Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- 5.2.19.** O Software IPBX deverá aceitar música de espera com áudio OGM ou mp3 no mínimo 20 (vinte) arquivos de 03 (três) minutos cada com funcionamento randômico ou linear.
- 5.2.20.** Estar preparada para configuração de encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância de forma automática (Rota de menor custo). Até 08 (oito) agentes gravação de ligações com possibilidade de integração de protocolo, deverá ser possível a ativação de qualquer dispositivo com protocolo SIP ou WebRTC, e estar licenciada para 60 ramais.
- 5.2.21.** Identificar a origem das chamadas (internas e externas).
- 5.2.22.** Discagem direta a ramal.
- 5.2.23.** Chamada de retorno automático – rechamada para ligações entre ramais.
- 5.2.24.** Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas e ainda a transferência de ligação quando essa for atendida no dispositivo móvel pessoal para outro ramal da empresa.
- 5.2.25.** Desvio de chamadas em caso de não atendimento.
- 5.2.26.** Formação de grupos de usuários (busca e captura de chamadas).
- 5.2.27.** Facilidade de Siga-me.
- 5.2.28.** Cadeado eletrônico por ramal.
- 5.2.29.** Possibilidade de criar Conta e senha para uso em ramais predefinidos.
- 5.2.30.** Possibilidade de mensagem gravada e/ou música em espera na transferência.
- 5.2.31.** Suporte a todos os canais de comunicação CPaaS (Plataforma de Comunicação como Serviço) e integração com seus recursos;
- 5.2.32.** Solução totalmente WEB e acessível por qualquer sistema operacional através do navegador web;
- 5.2.33.** Permissão de acesso à tecnologia HTML/Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário;
- 5.2.34.** Suporte aos navegadores Edge, Google Chrome 38.0 e superiores,

- 5.2.35.** Geração de relatórios dinâmicos, gráficos ou telas de consulta, análise estatística ou planejamento de capacidade, fornecendo dados sobre o nível de utilização da solução, bem como indicadores de monitoramento de desempenho dos principais serviços e servidores;
- 5.2.36.** Gestão de todos os canais já descritos nesta publicação e atendimento pelos agentes em um único;
- 5.2.37.** Diversos atendentes podem fazer atendimento ao mesmo tempo e em todos os canais citados através de uma única tela;
- 5.2.38.** Permissão de transitar entre canais com os clientes ao mesmo tempo que mantém históricos de conversas, registro de clientes e impressões;
- 5.2.39.** Características do módulo de Call Center – Pesquisa de satisfação:
- 5.2.40.** Total de chamadas.
- 5.2.41.** Número total de chamadas processadas.
- 5.2.42.** Percentagem de chamadas atendidas, por prazo.
- 5.2.43.** Percentagem de chamadas perdidas, por prazo.
- 5.2.44.** Chamadas processados.
- 5.2.45.** Chamadas atendidas:
- 5.2.46.** Número de chamadas.
- 5.2.47.** Comprimento total de chamadas.
- 5.2.48.** Duração média das chamadas.
- 5.2.49.** Médio de espera de chamada.
- 5.2.50.** Duração da chamada mínimo / máximo.
- 5.2.51.** Chamada mínimo / máximo de espera.
- 5.2.52.** Duração total de chamadas.
- 5.2.53.** O tempo total de espera.
- 5.2.54.** Agentes na fila.
- 5.2.55.** Número da chamada tomado por agente.
- 5.2.56.** Acordo de nível de serviço.
- 5.2.57.** Causas Desconexão.
- 5.2.58.** Transferências.
- 5.2.59.** Chamadas atendidas por fila.
- 5.2.60.** Chamada atendida, por direção (entrada / saída).
- 5.2.61.** Chamada atendida, em número de passagens de chamadas.
- 5.2.62.** As chamadas não atendidas:
- 5.2.63.** Número de chamadas não atendidas.
- 5.2.64.** Tempo médio antes da desconexão.
- 5.2.65.** Tempo máximo x mínima antes da desconexão.
- 5.2.66.** O tempo total acumulado antes da desconexão.
- 5.2.67.** Posição média em desconexão.
- 5.2.68.** Posição mínima / máxima em desconexão.
- 5.2.69.** As chamadas não atendidas por fila.
- 5.2.70.** Distribuição por tempo de chamadas não atendidas.
- 5.2.71.** SLA Inclusive de chamadas atendidas e não atendidas.
- 5.2.72.** As chamadas não atendidas por tecla pressionada (seleções do menu IVR).
- 5.2.73.** As chamadas não atendidas, por número de passagens.
- 5.2.74.** Todas as chamadas, em número de passagens.
- 5.2.75.** Detalhadamente chamada não atendida.
- 5.2.76.** O código de área composição: (para chamadas atendidas e perdidas).
- 5.2.77.** Código de área.

- 5.2.78. O tempo total de chamadas.
- 5.2.79. Tempo médio por chamada (para chamadas atendidas).
- 5.2.80. Média de espera por chamada.
- 5.2.81. Posição média de desconexão (para chamadas perdidas).
- 5.2.82. A desagregação da zona do código pode ser executada de forma dinâmica com diferentes prefixos de área e de código.
- 5.2.83. Tentativas de chamadas de entrada ACD.
- 5.2.84. Total de tentativas ACD enviados aos operadores.
- 5.2.85. Tentativas médios para chamadas atendidas.
- 5.2.86. Tentativas mínimas / máximos para chamadas atendidas.
- 5.2.87. Total de tentativas de chamadas atendidas.
- 5.2.88. Tentativas médios para chamadas não atendidas.
- 5.2.89. Tentativas mínimo / máximos para as chamadas não atendidas.
- 5.2.90. Total de tentativas de chamadas não atendidas.
- 5.2.91. ACD tenta pelo terminal de:
- 5.2.92. Anéis médios por terminais discriminados por atendidas / chamada não atendida.
- 5.2.93. Ligue para distribuição:
- 5.2.94. Respondida distribuição de chamadas por dia.
- 5.2.95. Comprimentos média / mínima / máxima de chamadas por dia.
- 5.2.96. Chamadas atendidas esperar distribuição do tempo por dia.
- 5.2.97. Média / mínima / tempos máximos de espera por dia.
- 5.2.98. As chamadas não atendidas esperar distribuição do tempo por dia.
- 5.2.99. Média de pedidos / mínimo / máximo sem resposta esperar vezes por dia.
- 5.2.100. As vendas e contatos por dia.
- 5.2.101. Respondida distribuição de chamadas por hora.
- 5.2.102. Comprimentos média / mínima / máxima de chamadas por hora.
- 5.2.103. Chamadas atendidas esperar distribuição de tempo por hora.
- 5.2.104. Média / mínima / tempos máximos de espera por hora.
- 5.2.105. As chamadas não atendidas esperar distribuição de tempo por hora.
- 5.2.106. Média de pedidos / mínimo / máximo sem resposta os tempos de espera por hora.
- 5.2.107. As vendas e contatos por hora.
- 5.2.108. Respondida distribuição de chamadas por dia de semana.
- 5.2.109. Comprimentos média / mínima / máxima de chamadas por dia de semana.
- 5.2.110. Chamadas atendidas esperar distribuição do tempo por dia da semana.
- 5.2.111. Média / mínima / tempos máximos de espera por dia de semana.
- 5.2.112. As chamadas não atendidas esperar distribuição do tempo por dia da semana.
- 5.2.113. Média de pedidos / mínimo / máximo sem resposta esperar vezes por dia da semana.
- 5.2.114. As vendas e contatos por dia da semana.
- 5.2.115. Os relatórios por hora podem ser ajustados para mostrar meias ou quartas-de-hora, conforme necessário.
- 5.2.116. Agentes:
- 5.2.117. Número de agentes disponíveis.
- 5.2.118. O tempo total de agente.
- 5.2.119. Tempo médio de agente.
- 5.2.120. Duração mínima / máxima agente sessão.
- 5.2.121. Disponibilidade Agente.
- 5.2.122. Agente tempo em pausa.
- 5.2.123. Tempo agente faturável e não-faturável.

- 5.2.124. Sessões e pausas por agente.
- 5.2.125. A duração média da sessão por agente.
- 5.2.126. A duração média de pausa por agente.
- 5.2.127. Pausa por relação sessão.
- 5.2.128. Porcentagem do tempo gasto em pausa.
- 5.2.129. Média de pausas por sessão.
- 5.2.130. Chamadas atendidas (número, a duração média, percentuais do total) por agente.
- 5.2.131. Chamadas atendidas por grupo de serviço.
- 5.2.132. Chamadas atendidas por local agente.
- 5.2.133. Detalhes da sessão de agente completa.
- 5.2.134. Agente completa detalhes pausa.
- 5.2.135. Histórico da sessão agente completa (sessões e pausas combinados).
- 5.2.136. Resultados:
- 5.2.137. Total de agentes tempo ACD.
- 5.2.138. Agente total tempo faturável.
- 5.2.139. Agente total tempo não faturável.
- 5.2.140. Total de Vendas e SPH.
- 5.2.141. Total de Contatos e CPH.
- 5.2.142. Índice de conversão.
- 5.2.143. Chame resultados por resultados e porcentagens.
- 5.2.144. Atividades faturáveis por tempo e percentual.
- 5.2.145. Atividades não faturáveis por tempo e percentual.
- 5.2.146. Relatório detalhado de atividades, vendas e contatos por agente.
- 5.2.147. Ligue para detalhes:
- 5.2.148. Data e hora.
- 5.2.149. Caller ID.
- 5.2.150. Fila.
- 5.2.151. Esperando e conversando com o tempo.
- 5.2.152. Causa Desconexão.
- 5.2.153. Agente.
- 5.2.154. Asterisk chamada ID.
- 5.2.155. Número de tentativas de ACD.
- 5.2.156. Código de chamada entrou.
- 5.2.157. Número de passagens (e detalhes stint cheio).
- 5.2.158. Servidor.
- 5.2.159. Total de áudio ouvir-through.
- 5.2.160. Chamadas perdidas detalhes:
- 5.2.161. Data e hora.
- 5.2.162. Caller ID.
- 5.2.163. Fila que tratou a chamada.
- 5.2.164. Desconexão causa.
- 5.2.165. Posição em desconexão, se disponível.
- 5.2.166. Tempo de espera antes da desconexão, se disponível.
- 5.2.167. Chamada código inserido pelo agente.
- 5.2.168. Tecla pressionada.
- 5.2.169. Centro de Análise em tempo real:
- 5.2.170. Tempo entrou.
- 5.2.171. Tempo de espera (atualizado em tempo real).

- 5.2.172. Tempo de conversação (atualizado em tempo real).
- 5.2.173. Agentes conectado.
- 5.2.174. Tempo e extensões últimos logons.
- 5.2.175. Fácil de ler o painel de status.
- 5.2.176. Regras definidas pelo usuário para disparar alarmes amarelo e verde.
- 5.2.177. Número de agentes por fila.
- 5.2.178. Número de pronto / pausa / ocupado em outras filas / agentes Unknown on line.
- 5.2.179. Número de chamadas em espera por fila.
- 5.2.180. Número de chamadas de entrada a serem respondidas.
- 5.2.181. Número de chamadas de saída que está sendo feito.
- 5.2.182. Informações do servidor completa.
- 5.2.183. Última chamada tratada por cada agente (tempo e fila).
- 5.2.184. Agentes em tempo real página:
- 5.2.185. Data de uma vez.
- 5.2.186. O tempo de espera.
- 5.2.187. Duração da chamada (atualizado em tempo real).
- 5.2.188. URL para lançamento.
- 5.2.189. Estado da chamada (atualizado em tempo real).
- 5.2.190. Os botões de ação para: login, logoff, vai fazer uma pausa (com código de pausa), pare de pausa, destinar uma chamada com seu código de chamada de conclusão.
- 5.2.191. O módulo de pesquisa de satisfação deverá estar integrado com URA e fornecer opções para nota do atendimento por ligação e por agente.
- 5.2.192. Deverá existir um módulo de gráficos e relatórios onde cada chamada terá sua nota para acompanhamento pela gerência da qualidade.
- 5.2.193. Todos os acessos aos relatórios deverão ter segurança com senha e login.
- 5.3. Características do modulo de bilhetagem e tarifação:**
 - 5.3.1. O sistema de bilhetagem e tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todos os sistemas telefônicos fornecidos, de forma simultânea, e deverá ser via web sem a necessidade de instalação de microcomputador para coletar os bilhetes.
 - 5.3.2. Deverão ser fornecidas as licenças necessárias para bilhetagem e tarifação de no mínimo 100 ramais para cada sistema fornecido.
 - 5.3.3. O sistema de tarifação deve ser compatível com os browsers Chrome, internet Explorer, Mozilla.
 - 5.3.4. O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de entrada e de saída.
 - 5.3.5. O software deve proporcionar facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes passíveis de conversão para arquivos de editores de texto e/ou planilhas.
 - 5.3.6. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tantas legendas como conteúdo.
 - 5.3.7. Deverá ser possível identificar os seguintes parâmetros das chamadas de entrada e saída, inclusive no sistema VoIP, com possibilidade de emissão de relatórios gerenciais:
 - 5.3.8. Número do assinante chamado ou que realizou a chamada (quando aplicável);
 - 5.3.9. Número do ramal que originou ou recebeu a chamada;
 - 5.3.10. Data da chamada;
 - 5.3.11. Hora da chamada;
 - 5.3.12. Duração da chamada.
 - 5.3.13. Global detalhado por áreas registrando as ligações locais, DDD, DDI, celular e serviços.
 - 5.3.14. Global detalhado por código de áreas (27,28, 44 etc.).
 - 5.3.15. Global detalhado das ligações originadas do 0800.
 - 5.3.16. Global detalhado das ligações originadas do siga-me.

5.3.17. A implementação do sistema e facilidade oferecidos deverão ser detalhadas quando da apresentação das propostas.

5.3.18. Sistema deverá permitir agendamento de relatórios específicos que poderão ser impressos, salvos e enviados por e-mail.

5.3.19. Deverá conter ainda memória interna para registro de tarifação com capacidade mínima de 10.000 bilhetes e interface padrão web.

6. SOBRE O TREINAMENTO

6.1. A licitante vencedora deverá fornecer treinamento aos servidores indicados pelo SAAE de Linhares, observando critérios técnico-pedagógicos compatíveis com o público-alvo, de modo que, ao término do curso, os participantes estejam plenamente aptos a operar o software fornecido.

6.2. A programação, a grade horária e o material didático deverão ser apresentados à Administração para aprovação prévia com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis em relação ao início do treinamento.

6.3. O conteúdo deverá abranger a operação e utilização da plataforma, sendo ministrado com software idêntico ao que será efetivamente fornecido e com base de testes que permita simular, visualizar e analisar todas as funcionalidades da solução.

6.4. Compete à contratada disponibilizar a referida base de testes e todo o software necessário à realização do treinamento.

6.5. O treinamento será realizado, obrigatoriamente, de forma presencial, nas dependências do SAAE de Linhares.

6.6. O conteúdo programático deverá contemplar, no mínimo:

6.6.1. Capacitação dos usuários para utilização da plataforma e sua integração às rotinas operacionais da Autarquia;

6.6.2. Orientações sobre a manipulação e análise dos dados e informações gerados pela plataforma.

6.6.3. A carga horária mínima será de 4 (quatro) horas, destinada aos servidores da Seção de Informática e aqueles designados pela Autarquia.

7. SOBRE O SUPORTE TÉCNICO

7.1. A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção, entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

7.2. Prestar suporte técnico de manutenção, dará o direito ao atendimento por meio de visita periódica trimestral, de um técnico, ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp) em horário comercial das 07h30 às 17h00, com a finalidade de solucionar os problemas com os sistemas, bem como esclarecer e solucionar dúvidas e problemas de operação do Software.

7.3. Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade.

7.4. Para efeito de acompanhamento do tempo de atendimento e solução dos problemas, os atendimentos deverão ser registrados desde a hora de sua abertura até a conclusão do problema no Sistema de Abertura de Chamados ou outro sistema semelhante, fornecido pela CONTRATADA, devendo ainda fornecer mensalmente o Relatório de Acompanhamentos de Chamados no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;

7.5. Garantir os níveis de serviço de atendimento do suporte técnico (meta), seja emergencial ou não emergencial, de segunda a sexta-feira, compreendendo o período entre 07h30 as 17h00, durante todo o período de vigência do contrato conforme detalhamento abaixo:

7.5.1. O tempo de atendimento ao chamado será considerado como o período entre o momento da comunicação do chamado pela CONTRATANTE e o início do atendimento técnico, devendo ocorrer em até 01 (uma) hora corrida. O tempo de solução do problema corresponderá ao período entre o início do atendimento técnico e a finalização da solução, com o pleno restabelecimento do software em condições normais de operação, devendo ocorrer em até 4 (quatro) horas corridas. Após o início do atendimento técnico ao banco de dados ou software, o tempo máximo de paralisação tolerável será de até 04 (quatro) horas corridas.

7.6. O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

7.7. Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

7.8. Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

7.9. Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., casos necessários por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto;

7.10. Tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada por escrito, e/ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp), de algum problema constatado no sistema (software) ou hardware;

7.11. Manter total sigilo das informações constantes dos arquivos da CONTRATANTE, caso, eventualmente seja necessária esta disponibilizá-lo para a solução das pendências e/ou problemas verificados.

7.12. Permitir que a CONTRATANTE efetue a execução de cópia dos arquivos fornecidos nos meios magnéticos originais do produto contratado, para fins de segurança ("backup"), com a finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda de seus arquivos, na forma do inciso I, do art. 6º, da Lei 9.609/98.

7.13. Fornecer ao CONTRATANTE as novas implementações e as correções dos eventuais erros existentes no produto licenciado, entre os quais se definem as incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação dos mesmos e a sua operação, ou seja, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.

7.14. Manter em seu quadro de funcionários, técnicos aptos a efetuar a assistência técnica adequada ao CONTRATANTE, usuário das versões implantadas e liberadas.

7.15. Responsabilizar-se, única e exclusivamente, por todo e qualquer pagamento de ordem trabalhista, previdenciária e encargos sociais, decorrente dos seus técnicos na prestação dos serviços, nas dependências do estabelecimento do CONTRATANTE.

7.16. Prestar assistência ao CONTRATANTE, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do sistema. Essa assistência poderá ser por escrito, Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp ou visita à sede do CONTRATANTE ou na própria sede da CONTRATADA.

7.17. Qualquer atualização à legislação nacional, das variáveis para com a plataforma IPBX licenciada,

fica condicionada, única e exclusivamente, às condições estabelecidas para a atualização à contratada, através do presente instrumento.

7.18. É permitida ao CONTRATANTE a reprodução de CÓPIA DE RESERVA ("backup"), para a finalidade e condições estabelecidas no item "11" considerando-se que qualquer outra cópia para fins diversos deste contrato caracterizar-se-á como violação aos direitos de propriedade da CONTRATADA, sujeitando o CONTRATANTE, e o servidor/funcionário responsável pela cópia indevida, às penalidades previstas no presente contrato e legislação em vigor.

7.19. Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção, compromete-se o CONTRATANTE a disponibilizar à CONTRATADA, os equipamentos com as devidas configurações exigidas, programas e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.

7.20. Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção na sede do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Linhares, todos os custos relacionados com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação correrão por conta da Licitante.

7.21. Observação: Para fins de atendimento do suporte técnico as penalidades previstas neste instrumento pelo descumprimento das obrigações de suporte técnico:

7.22. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do suporte técnico pelo descumprimento no atendimento das metas estabelecidas no Termo de Referência, multiplicado pelo número de horas corridas que excederem o limite estabelecido como meta, limitado a 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato de suporte;

7.23. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do suporte técnico pelo descumprimento no atendimento das metas estabelecidas no Termo de Referência, multiplicado pelo número de horas corridas que excederem o limite estabelecido como meta, limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato de suporte.

8. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. A licitante deverá apresentar ao menos 01 (um) atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que executou, em ambiente produtivo, solução compatível com o objeto desta licitação.

8.2. Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s), de forma satisfatória, solução de atendimento multicanal/omnichannel, contendo, no mínimo:

8.2.1. Operação de plataforma multicanal/omnichannel;

8.2.2. Utilização de chatbot ou fluxos de atendimento automatizados;

8.2.3. Integração com sistemas de terceiros por meio de API;

8.2.4. Integração com sistemas de terceiros por meio de API;

8.2.5. Fornecimento de, no mínimo, 60 (cinquenta) licenças/ramais ativos.

8.3. A licitante deverá comprovar experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses no fornecimento de solução compatível com o objeto desta licitação, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos.

8.4. O atestado deverá comprovar experiência da empresa licitante, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, e ser compatível com o objeto desta licitação.

8.5. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

8.6. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.

9. DA PROVA DE CONCEITO (PoC) E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

9.1. Prova de Conceito (PoC)

9.1.1. Após concluídas as fases de habilitação e julgamento da proposta, e antes da homologação, a licitante vencedora será convocada, por e-mail, para a realização da Prova de Conceito (PoC), conforme metodologia, escopo e critérios definidos no ANEXO I – PROVA DE CONCEITO (POC) deste instrumento.

9.1.2. A PoC tem como finalidade demonstrar, de forma prática, o funcionamento das funcionalidades técnicas, de segurança, integração, desempenho e usabilidade do software ofertado, conforme exigências da Administração Pública.

9.1.3. A PoC será realizada em ambiente definido pelo SAAE de Linhares, de forma presencial ou online, a critério da CONTRATANTE, devendo ocorrer no prazo máximo de 03 (três) dias corridos, contados do dia seguinte ao envio do e-mail de convocação.

9.1.4. O atraso superior a 30 (trinta) minutos em relação ao horário agendado implicará desclassificação sumária da empresa, salvo justificativa aceita pelo SAAE de Linhares.

9.1.5. A PoC deverá ser acompanhada por representantes técnicos do SAAE de Linhares, sendo obrigatória a presença de servidores da Seção de Informática do SAAE, os quais registrarão a avaliação conforme o roteiro previsto no ANEXO I – PROVA DE CONCEITO (POC).

9.1.6. O não atendimento satisfatório dos requisitos definidos no ANEXO I – PROVA DE CONCEITO (POC) e das funcionalidades previstas neste instrumento acarretará a desclassificação da licitante, sendo convocada a próxima colocada.

9.2. Entrega e Aceitação do Objeto

9.2.1. A entrega do objeto contratado compreenderá a disponibilização integral da solução tecnológica, incluindo todos os módulos, funcionalidades, integrações, canais de atendimento, painéis de gestão, recursos de segurança, APIs e demais componentes descritos neste Termo de Referência, no Edital e na proposta da CONTRATADA.

9.2.2. Por ocasião da entrega da solução, caso seja constatado que funcionalidades, módulos ou qualquer componente do objeto não atendem às especificações deste Termo de Referência e do ANEXO I – PROVA DE CONCEITO (POC) o SAAE poderá rejeitá-lo total ou parcialmente.

9.2.3. A solução entregue deverá apresentar conformidade com as funcionalidades demonstradas durante a Prova de Conceito (PoC), sendo vedada a oferta de versão reduzida, com limitações técnicas, módulos desabilitados ou configurações inferiores àquelas apresentadas na PoC.

9.2.4. Após a entrega inicial, será realizada a Aceitação Provisória, na qual a Administração verificará o atendimento às exigências técnicas, funcionais e operacionais, conforme roteiro interno de validação.

9.2.5. A aceitação provisória não implica concordância definitiva com a solução, podendo ser registrados ajustes, correções ou adequações a serem executados pela CONTRATADA.

9.2.6. O SAAE de Linhares poderá rejeitar total ou parcialmente o objeto entregue quando constatar.

9.2.6.1. Descumprimento de especificações técnicas;

9.2.6.2. Divergências em relação ao Termo de Referência ou PoC;

9.2.6.3. Falhas críticas, instabilidade, lentidão ou indisponibilidade;

9.2.6.4. Ausência de documentação ou acessos;

9.2.6.5. Impossibilidade de uso adequado da solução;

9.2.6.6. Ausência ou inadequação das integrações exigidas.

9.2.7 Na hipótese de rejeição, a CONTRATADA deverá providenciar todos os ajustes, correções, substituições ou reconfigurações necessárias no prazo máximo de 03 (três) dias corridos, sem ônus para a Administração Pública, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

9.2.8. A aceitação definitiva ocorrerá após a comprovação do pleno funcionamento da solução, devidamente homologada pela Administração Pública, após o período de operação assistida e verificação dos indicadores mínimos de desempenho, estabilidade, disponibilidade e segurança.

9.2.9. A Aceitação Definitiva será formalizada mediante relatório de conformidade técnico operacional, devidamente assinado pelo setor responsável e potenciais equipes técnicas envolvidas.

9.2.10. A entrega e aceitação do objeto não eximem a CONTRATADA do cumprimento das obrigações de garantia, suporte, manutenção, correção de falhas e atendimento aos níveis de serviço (SLA) durante toda a vigência contratual.

10. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Considerando o objeto da contratação, que envolve solução tecnológica de atendimento multicanal/omnichannel, integração via APIs, automação por chatbots, comunicação em tempo real por WebRTC, geração de relatórios e dashboards, e demandas de alta disponibilidade e segurança, a experiência prévia da empresa licitante é requisito essencial para assegurar a adequada execução do contrato, mitigando riscos operacionais, tecnológicos e financeiros.

10.2. Nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, é permitido exigir comprovação de execução anterior “de parcelas de maior relevância”, desde que compatíveis e proporcionais ao objeto, como é o caso. Dessa forma a exigência de atestado contendo: operação multicanal/omnichannel, chatbot/automação, integração via API, dashboards/relatórios e ao menos 60 usuários/ramais, é proporcional e coerente com o objeto, garantindo que a empresa a ser contratada já tenha operado solução compatível com o objeto e em escala real, evitando riscos de contratações com empresas sem maturidade tecnológica.

10.3. A licitante vencedora provisoriamente na fase de lances, que tiver sua documentação técnica aceita e comprovada a regularidade, será convocada pelo Agente de Contratação para, na forma prevista nas fases e eventos deste item, submeter-se à Prova de Conceito (PoC) por amostragem, conforme especificações detalhadas no ANEXO I.

10.4. Além dos critérios legais, esta contratação pautar-se-á nos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos no contrato, tudo em acordo com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

10.5. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

11. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

11.1. Não haverá exigência da garantia da contratação prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei n. 14.133/2021, por se tratar de despesa de pequeno vulto, bem como pelas demais razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

12. DA VISITA TÉCNICA

12.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

13. DA ESTIMATIVA DE CUSTO GLOBAL

13.1. O valor estimado para aquisição dos materiais será baseado no preço médio através de pesquisa de preços realizada pelo Setor de Compras do SAAE de Linhares.

13.2. Considerando os valores praticados no mercado para soluções de comunicação multicanal/omnicanal na modalidade CPaaS e SaaS, com as funcionalidades e serviços descritos neste Termo de Referência, estima-se que o custo global da contratação poderá ser de aproximadamente R\$ 24.000,00 (vinte e quatro mil reais) a R\$ 28.000,00 (vinte e oito mil reais) por ano, totalizando, para o período contratual de 36 (trinta e seis) meses, um valor estimado entre R\$ 72.000,00 e R\$ 84.000,00.

14. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

14.1. O presente certame será regido de acordo com a Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações e pelo Decreto Municipal nº 1.606/2023 do Município de Linhares/ES.

14.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

15. EXECUÇÃO DO OBJETO

15.1. Condições de Entrega:

15.1.1. A entrega e disponibilização da solução deverão ocorrer de forma integral, por meio de acesso remoto em ambiente web, observando as condições e prazos estabelecidos no cronograma de implantação. A contratada deverá garantir que todos os módulos, integrações, funcionalidades e serviços estejam plenamente operacionais e configurados conforme as necessidades do SAAE de Linhares.

15.1.2. A disponibilização da plataforma deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, incluindo as etapas de instalação, parametrização, integração com os sistemas internos, capacitação dos usuários e início da operação assistida.

15.1.3. O ambiente deverá estar acessível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, mediante conexão segura e com níveis adequados de disponibilidade e desempenho.

15.2. Garantia, manutenção e assistência técnica:

15.2.1. A contratada deverá garantir o pleno funcionamento da solução durante todo o período contratual.

15.2.2. A garantia abrangerá todos os módulos, integrações, funcionalidades e componentes ofertados.

15.2.3. O suporte técnico deverá ser prestado de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

15.2.4. O atendimento deverá ocorrer por meio de chat, e-mail, telefone e portal de suporte online.

15.2.5. A contratada deverá dispor de equipe técnica qualificada, apta a solucionar falhas e incidentes.

15.2.6. Deverá ser assegurada manutenção corretiva sempre que houver falhas, erros ou interrupções.

15.2.7. Deverá ser realizada manutenção preventiva para garantir estabilidade e segurança da solução.

15.2.8. A contratada deverá prover manutenção evolutiva, incluindo melhorias e atualizações tecnológicas.

15.2.9. Atualizações e correções deverão ser aplicadas sem custos adicionais ao SAAE de Linhares.

15.2.10. As atualizações não deverão causar perda de dados ou interrupção prolongada dos serviços.

15.2.11. O tempo máximo de resposta a chamados críticos deverá ser de até 02 (duas) horas.

15.2.12. O tempo máximo para solução de falhas críticas deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas.

15.2.13. Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema de controle de chamados, com número de protocolo e descrição do problema.

15.2.14. A contratada deverá encaminhar relatórios mensais de suporte e manutenção, contendo histórico de ocorrências, tempo de atendimento e soluções aplicadas.

16. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

16.1. O contrato deverá conter cláusula de renovação.

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. As comunicações entre o órgão ou entidade 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.

16.5. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

16.6. 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).

16.7. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

16.8. 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, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

16.9. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

16.10. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

16.11. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

16.12. O fiscal técnico do contrato comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

16.13. 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 formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

16.14. 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; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

16.15. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

16.16. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

16.17. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

16.18. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

16.19. 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, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

16.20. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

16.21. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

17. RECEBIMENTO DO OBJETO

17.1. Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, 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.

17.2. Os bens 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 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

17.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

17.4. 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.

17.5. 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, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

17.6. 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.

17.7. 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.

18. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

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

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

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

18.4. 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.

18.5. Para fins de pagamento, 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:

18.6. O prazo de validade;

18.7. A data da emissão;

18.8. Os dados do contrato e do órgão contratante;

18.9. O período respectivo de execução do contrato;

18.10. O valor a pagar; e

18.11. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

18.12. Dados bancários

18.13. 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;

18.14. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

18.15. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo da administração.

19. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

19.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, sob a forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

20. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

20.1. AS Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

20.1.1. SICAF;

20.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

20.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

20.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

20.3. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

20.4. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

20.5. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

20.6. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

20.7. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

20.8. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

20.9. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de

capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

20.10. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

21. HABILITAÇÃO JURÍDICA

21.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

21.3. Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

21.4. 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;

21.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

21.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

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

22. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

22.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

22.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

22.4. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

22.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

22.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

22.7. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

22.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

22.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

23. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

23.1. Cumprir todas as exigências descritas neste Termo de Referência e realizar, com seus próprios recursos, a entrega dos produtos relacionados neste instrumento, de acordo com as especificações estipuladas.

23.2. Agendar e entregar os produtos nos prazos estipulados deste Termo de Referência.

23.3. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.

23.4. Assumir todas as despesas decorrentes do transporte dos materiais inclusive carga e descarga, até os locais indicados neste Termo.

23.5. Assegurar à Administração o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, ficando certo de que, em nenhuma hipótese, a falta de fiscalização a exime das responsabilidades pactuadas.

23.6. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do Contratante.

23.7. Apresentar, sempre que solicitada, documentos que comprovem a procedência do produto fornecido.

23.8. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao SAAE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados durante a entrega do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

23.9. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução da contratação.

23.10. Atender às determinações da fiscalização do Contratante.

23.11. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo Contratante, quanto à execução dos serviços contratados.

24. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

24.1. Proporcionar todas as facilidades, inclusive esclarecimentos atinentes aos objetos deste Termo de Referência, para que a Contratada possa cumprir as obrigações dentro das normas e condições da contratação.

24.2. Designar servidor(es) para acompanhamento e fiscalização do objeto da contratação.

24.3. Acompanhar, coordenar e fiscalizar a contratação, anotando em registro próprio os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas na execução da contratação.

24.4. Notificar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas, para que sejam tomadas as medidas corretivas necessárias.

24.5. Notificar a Contratada, por escrito, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantindo o contraditório e a ampla defesa;

24.6. Poderá haver notificação por meio eletrônico (e-mail) a ser fornecido pela Contratada quando da assinatura contratual, ficando a cargo desta avisar qualquer alteração deste no curso do contrato. Considerar-se-á lido o e-mail pela Contratada 48h (quarenta e oito horas) após o seu envio.

24.7. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a Contratada na forma e nos prazos previstos neste Termo, após o cumprimento das formalidades legais.

24.8. Alocar os recursos orçamentários e financeiros necessários à execução da contratação.

24.9. Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência.

24.10. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

24.11. Aplicar ao contratado as sanções previstas na lei.

25. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

25.1. Para atender a despesa decorrente do presente contrato, será onerada verba própria do SAAE de Linhares, conforme a dotação orçamentária a ser informada pelo setor contábil.

ANEXO A – DO TERMO DE REFERÊNCIA**PROVA DE CONCEITO (POC)****1. OBJETIVO**

1.1. A Prova de Conceito (PoC) tem por finalidade comprovar a aderência técnica e operacional da solução ofertada aos requisitos descritos no neste instrumento, demonstrando:

1.1.1. Funcionamento real e integrado dos módulos;

1.1.2. Estabilidade, desempenho e usabilidade;

1.1.3. Recursos específicos exigidos (chat, voz, vídeo WebRTC, chatbot, mensageria, APIs, autenticação, dashboards etc.);

1.1.4. Capacidade de integração com as bases de dados do SAAE;

1.1.5. Aderência à arquitetura, requisitos de segurança e compliance.

1.2. A PoC constitui etapa obrigatória para validação da proposta vencedora, sendo parte integrante do julgamento da aceitabilidade do objeto.

2. PROCEDIMENTOS

2.1. A PoC será realizada em ambiente definido pelo SAAE de Linhares, devendo ocorrer pelo período mínimo de 03 (três) dias úteis, podendo ser estendida a critério da Autarquia, conforme necessidade de validação.

2.2. A licitante deverá disponibilizar ambiente funcional completo, contendo: (1) Instância ativa da solução; (2) Credenciais de acesso para os avaliadores; (3) Canais e módulos habilitados; (4) Chatbot funcional com fluxos configurados; (5) API ativa para testes; (6) Suporte técnico remoto e/ou presencial durante todo o período; e (7) Documentação mínima necessária.

2.3. A solução apresentada na PoC deverá corresponder exatamente ao software ofertado na proposta, sendo vedada apresentação de versões de demonstração com funcionalidades indisponíveis na versão contratada.

2.4. Toda a apresentação será acompanhada por representantes da Seção de Informática do SAAE de Linhares e potenciais servidores indicados.

2.5. Será lavrada Ata de Avaliação da PoC, com a consolidação das notas obtidas em cada item. Assinado digitalmente.

2.6. O não atendimento satisfatório dos requisitos resultará na desclassificação da licitante.

3. ESCALA DE NOTAS

CONCEITO	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
Atende plenamente	Cumpre integralmente o requisito	10
Atende parcialmente	Cumpre parcialmente o requisito	5
Não atende	Não cumpre o requisito	0

4. TABELA DE AVALIAÇÃO TÉCNICA

A tabela abaixo resume os itens mínimos que serão avaliados. O SAAE de Linhares poderá incluir testes adicionais conforme necessidade.

ITEM	REQUISITO	DESCRIÇÃO	ESPERADO	NOTA OBTIDA	OBSERVAÇÃO
1	Interface Multicanal /	Atendimento por chat, voz e vídeo WebRTC,	Demonstração prática, chamadas reais		

	Omnicanal	Gravação, transferência e fila			
2	Chatbot Automatizado	Fluxos inteligentes, resposta automática, integrações, NLP (se houver)	Demonstração no WhatsApp, Instagram ou Telegram		
3	Integração via API	Consulta/atualização de dados no banco do SAAE; testes em endpoints	Teste ao vivo via API; retorno válido		
4	Mensageria e Notificações	Envio automático de SMS, WhatsApp, e-mail; fila; logs	Demonstração de envio e recepção		
5	Relatórios e Dashboards	Relatórios gerenciais, dashboards, exportação e indicadores	Relatórios reais no ambiente da PoC		
6	Segurança e Autenticação	OAuth2/JWT, controle de acesso, registro de logs, LGPD	Verificação técnica no console e documentação		
7	Usabilidade e Experiência do Usuário	Navegação, clareza, responsividade, acessibilidade	Avaliação direta dos usuários do SAAE		
8	Estabilidade e Desempenho	Latência, estabilidade durante a PoC, carga básica	Observação técnica		
9	Configuração de Canais e Filas	Cadastro de filas, regras, perfis de agentes	Demonstração prática		
10	Gravação e Armazenamento	Armazenamento de interações, histórico, conformidade	Demonstração de auditoria		

CRITÉRIOS GERAIS DA PROVA DE CONCEITO

- 5.1.** A solução deverá atender, no mínimo, 80% da pontuação total para ser considerada aprovada.
- 5.2.** Em caso de “não atendimento” em funcionalidades essenciais descritas neste instrumento, a licitante será automaticamente desclassificada, ainda que alcance a pontuação mínima.
- 5.3.** Eventuais exigências adicionais poderão ser requisitadas durante a PoC, desde que restritas ao objeto contratado.

DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1.** A PoC é parte integrante do processo de avaliação e não substitui a obrigação de entrega integral da solução conforme o contrato.
- 6.2.** Todos os custos relacionados à realização da PoC serão de responsabilidade da licitante.
- 6.3.** O SAAE de Linhares poderá registrar imagens, vídeos e evidências como parte do relatório técnico.

THIAGO GOMES PIMENTEL
Chefe da Seção de Informática
SAAE de Linhares

ANEXO II PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026

MATRIZ DE RISCO

Risco Identificado	Impacto (1 a 5)	Probabilidade (1 a 5)	Impacto x Probabilidade	Nível de Risco	Medidas de Controle e Mitigação	Responsabilidade
Termo de Referência (TR inadequado)	5	2	10	Alto	Elaborar um Termo de Referência (TR) detalhado, especificando itens e quantidades e demais particularidades do serviço.	Contratante
Definição imprecisa do objeto	4	1	4	Médio	Utilizar uma equipe multidisciplinar no processo de planejamento, para garantir uma visão abrangente e detalhada do objeto e das necessidades.	Contratante
Definição imprecisa do objeto	4	1	4	Médio	Utilizar uma equipe multidisciplinar no processo de planejamento, para garantir uma visão abrangente e detalhada do objeto e das necessidades.	Contratante
Falta de Publicidade e Transparência	3	4	12	Alto	Publicar o extrato do contrato ou o ato que autoriza a contratação em sítio eletrônico oficial (como o PNCP - Portal Nacional de Contratações Públicas), garantindo a transparência do processo.	Contratante
Atraso na implantação da solução	4	2	8	Médio	Estabelecer cronograma detalhado e cláusulas contratuais com prazos e penalidades; acompanhamento técnico do cronograma.	Contratada
Falhas técnicas no funcionamento da plataforma	5	2	10	Médio	Exigir suporte técnico 24x7, SLA definido em contrato e monitoramento contínuo dos serviços.	Contratada
Dificuldade de integração com sistemas internos do SAAE de Linhares	4	3	12	Alto	Testes prévios de integração, validação técnica conjunta e acompanhamento da equipe de TI.	Contratada e Contratante
Resistência dos usuários à adoção da nova ferramenta	3	3	9	Médio	Realizar treinamentos práticos e campanhas de sensibilização interna sobre os benefícios da solução.	Contratante
Interrupção do serviço por falha no provedor da nuvem	5	2	10	Médio	Exigir redundância de servidores, backups automáticos e plano de contingência.	Contratada
Aumento de custos operacionais durante a execução	3	2	6	Baixo	Manter controle financeiro e previsão contratual de reajustes apenas dentro dos limites legais.	Contratante
Inobservância de requisitos legais e de proteção de dados (LGPD)	5	2	10	Médio	Exigir conformidade com a LGPD e cláusulas contratuais específicas sobre segurança e privacidade.	Contratada

Baixo aproveitamento dos recursos da plataforma	3	3	9	Médio	Promover acompanhamento pós-implantação e revisão periódica do uso das funcionalidades.	Contratante
---	---	---	---	-------	---	-------------

ANEXO III
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026

SUGESTÃO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT.	MARCA Nº CA	R\$ UNIT.	R\$ TOTAL
TOTAL ESTIMADO						

Os valores da proposta deverão ser preenchidos preferencialmente em algarismo e por extenso, para cada lote cotado.

Valor Total da proposta por extenso: _____

Prazo de validade da proposta: _____

DECLARO que nos preços ora propostos e naqueles que porventura vierem a ser ofertados através de lances, estão incluídos todos os custos que se fizerem indispensáveis à perfeita entrega dos serviços objeto desta proposta.

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Telefones: _____

E-mail: _____

Banco: _____ Agência: _____ Conta: _____

Nome do representante legal para assinatura do contrato: _____

CPF: _____ Identidade: _____

Domicílio e cargo na empresa: _____

Profissão: _____

Local/Data: _____

Assinatura do Representante Legal

ANEXO IV
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

(NOME DA EMPRESA) _____ CNPJ nº _____, sediada (endereço completo) _____, declara, sob as penas da lei, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação para o presente procedimento licitatório.

Local, ____ de _____ de XXXX.

Nome e Assinatura do Declarante

ANEXO V
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026**DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DA PROPOSTA COMERCIAL**

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA EMPRESA LICITANTE) doravante denominado Licitante, para fins do disposto no item 5.1.5 do Edital do Pregão Eletrônico acima mencionado, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta anexa foi elaborada de maneira independente (pela Licitante), e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico acima mencionado, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico acima mencionado, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico acima mencionado quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico acima mencionado antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante da Comissão Especial de licitação na modalidade Pregão antes da abertura oficial das propostas; e
- f) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local, ____ de _____ de XXXX.

(Representante legal da licitante, com identificação completa)

Observação importante:

Este Documento deverá OBRIGATORIAMENTE identificar o número do Pregão, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DA LICITANTE.

ANEXO VI
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO PARA HABILITAÇÃO NA PRESENTE
LICITAÇÃO**

_____ (nome da empresa), CNPJ Nº _____, sediada na
_____ (endereço completo), declara, sob as penas da lei, que até a
presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da
obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local, ____ de _____ de XXXX.

Nome e Assinatura do Declarante

ANEXO VII
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE MENORES EM SEU QUADRO DE PESSOAL (CONFORME DETERMINA O INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E LEI N.º 9.854/99, REGULAMENTADA PELO DECRETO N.º 4.358/02)

_____ (nome da empresa), inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr (a) _____, portador (a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso art. 7º da CF/88, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos. Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

Local, ____ de _____ de XXXX.

(Representante Legal)

ANEXO VIII
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026

DECLARAÇÃO COMPLEMENTAR PARA ME/EPP/MEI

_____ (nome da empresa), inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr (a) _____, portador (a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins de participação em licitação ou contratação direta com o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Linhares-ES, sob as penas da lei que:

a) É ME, EPP ou MEI e não se encontra em nenhuma das situações do § 4º, art. 3º, da Lei Complementar nº 123/2006, está apto a usufruir do tratamento estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

b) No ano-calendário de realização desta licitação, os valores somados dos contratos celebrados com a Administração Pública não extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 2º da Lei nº 14.133/2021.

Localidade, ____ de _____ de XXXX.

(Representante Legal)

**ANEXO IX
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026****MINUTA DO CONTRATO Nº XX/XXXX
PROCESSO Nº 001361/2025**

Contrato que entre si celebram o Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE e a empresa **XXXXXX**, na qualidade de CONTRATANTE e CONTRATADA, respectivamente, para o fim expresso nas cláusulas que o integram.

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE LINHARES**, inscrito no CNPJ sob o nº **27.834.977/0001-60**, sediado na Av. Barra de São Francisco, 1137, Colina, Linhares-ES, neste ato representado pelo Diretor-Geral **YOSHITO DE SOUZA FUKUDA**, portador do CPF nº **070.670.837-70** e da Carteira de Identidade nº **1.333.725-SSP/ES**, doravante denominado CONTRATANTE, e de outro lado a empresa **XXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o **XXXXXXXXXX**, com sede na **XXXXXXXXXX**, neste ato representado por **XXXX XXXXX XXXX**, portador do CPF nº **XXX.XXX.XXX-XX** e da Carteira de Identidade nº **XXXXXXXXXX**, denominada simplesmente CONTRATADA, resolvem firmar o presente Contrato, tudo de acordo com as disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto Municipal 1606 de 27 de dezembro de 2023 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico Nº 05/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas, em conformidade com o **Processo Nº 001361/2025**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma multicanal/omnicanal, na modalidade CPaaS (Communications Platform as a Service) e SaaS (Software as a Service), contemplando serviços de mensageria; atendimento por chat, voz e vídeo WebRTC, com gravação e armazenamento das interações; automação de fluxos via chatbot em WhatsApp, Instagram e Telegram, com API de integração ao banco de dados do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Linhares, conforme quantidades e exigências estabelecidas no **Edital Nº 05/2026** e seus Anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Fazem parte integrante deste Contrato todos os documentos, dispositivos e instruções que compõem o **Pregão Eletrônico Nº 05/2026**, completando o presente Contrato para todos os fins de direito, independentemente de sua transcrição, obrigando-se as partes em todos os seus termos.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço global, nos termos do art. 46, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço global, nos termos do art. 46, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES

Obrigações da Contratante:

- 4.1.** Proporcionar todas as facilidades, inclusive esclarecimentos atinentes aos objetos deste Termo de Referência, para que a Contratada possa cumprir as obrigações dentro das normas e condições da contratação.
- 4.2.** Designar servidor(es) para acompanhamento e fiscalização do objeto da contratação.
- 4.3.** Acompanhar, coordenar e fiscalizar a contratação, anotando em registro próprio os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas na execução da contratação.
- 4.4.** Notificar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas, para que sejam tomadas as medidas corretivas necessárias.
- 4.5.** Notificar a Contratada, por escrito, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantindo o contraditório e a ampla defesa;
- 4.6.** Poderá haver notificação por meio eletrônico (e-mail) a ser fornecido pela Contratada quando da assinatura contratual, ficando a cargo desta avisar qualquer alteração deste no curso do contrato. Considerar-se-á lido o e-mail pela Contratada 48h (quarenta e oito horas) após o seu envio.
- 4.7.** Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a Contratada na forma e nos prazos previstos neste Termo, após o cumprimento das formalidades legais.
- 4.8.** Alocar os recursos orçamentários e financeiros necessários à execução da contratação.
- 4.9.** Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência.
- 4.10.** Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.
- 4.11.** Aplicar ao contratado as sanções previstas na lei.

Obrigações da Contratada:

- 4.13.** Cumprir todas as exigências descritas neste Termo de Referência e realizar, com seus próprios recursos, a entrega dos produtos relacionados neste instrumento, de acordo com as especificações estipuladas.
- 4.14.** Agendar e entregar os produtos nos prazos estipulados deste Termo de Referência.
- 4.15.** Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.
- 4.16.** Assumir todas as despesas decorrentes do transporte dos materiais inclusive carga e descarga, até os locais indicados neste Termo.
- 4.17.** Assegurar à Administração o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, ficando certo de que, em nenhuma hipótese, a falta de fiscalização a exime das responsabilidades pactuadas.
- 4.18.** Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do Contratante.
- 4.19.** Apresentar, sempre que solicitada, documentos que comprovem a procedência do produto fornecido.
- 4.20.** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao SAAE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados durante a entrega do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 4.21.** Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução da contratação.
- 4.22.** Atender às determinações da fiscalização do Contratante.
- 4.23.** Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo Contratante, quanto à execução dos serviços contratados.

CLÁUSULA QUINTA – DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.1. O acompanhamento e a fiscalização consistem na verificação da conformidade da execução contratual, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do acordo e cumprimento da legislação pertinente, devendo ser exercido pelos servidores **Thiago Gonçalves Pimentel e Oberdan Covre Gomes**. A Gestão do Contrato será exercida pelo servidor **Welton de Almeida Silva**. Todos designados pela administração, na forma do art. 117 e seguintes da Lei 14.133/21.

5.2. Aos servidores responsáveis pela fiscalização desta contratação compete:

- a) Emitir Ordens de Serviço/Autorização de Fornecimento;
- b) Atestar os recebimentos provisório e definitivo;
- c) Receber, conferir e atestar as Notas Fiscais;
- d) Anotar em registro próprio, comunicando à CONTRATADA, as irregularidades constatadas, informando prazo para sua regularização, propondo à Administração, quando for o caso, a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e na legislação pertinente;

5.3. A fiscalização anotará todas as ocorrências relacionadas com a execução da contratação em registro próprio, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, conforme Termo de Referência;

5.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas cabíveis;

5.5. A fiscalização será exercida no interesse exclusivo do SAAE e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer inconsistência;

5.6. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto contratual, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento dos equipamentos e sobre os serviços relacionados;

5.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA detectado pela fiscalização ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E PAGAMENTO

6.1. O preço total é de **R\$ 72.571,00 (setenta e dois mil, quinhentos e setenta e um reais)** conforme proposta comercial de preços unitários da CONTRATADA, constante da Planilha de Formação de Preços no Termo de Referência do Edital, apresentada pela CONTRATADA, anexada ao presente Contrato.

6.2. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA deverá informar no corpo da Nota Fiscal/Fatura o número do Pregão, número do Processo e número da Autorização de Fornecimento.

Parágrafo Segundo: Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

Parágrafo Terceiro: Não serão aceitas cobranças realizadas através de títulos colocados em cobrança através de banco ou outra instituição do gênero.

6.3. A Nota Fiscal deverá ser entregue no SAAE com os documentos de regularidade fiscal e do comprovante de pagamento dos encargos trabalhistas dos empregados, após a autorização da fiscalização. O pagamento se dará após a ratificação do Diretor Geral.

6.4. O pagamento do preço pactuado será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, após a aprovação da nota fiscal, mediante depósito bancário na conta-corrente da fornecedora, no banco e agência

mencionados em sua proposta, caso haja a aceitabilidade do bem, cumprindo o fornecedor as etapas estabelecidas no Edital.

6.5. As notas fiscais emitidas sem observância do disposto nos itens anteriores serão consideradas não autorizadas e, portanto, não pagas.

6.6. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

6.6.1. A confirmação da execução do objeto contratual deverá ser comprovada por meio de relatório fotográfico demonstrando o antes, durante e depois da execução, contendo data, horário e localidade.

6.6.2. É critério exclusivo da contratante a aceitação ou rejeição do Objeto Contratual, cabendo a contratada refazer, sem ônus para a contratante, qualquer trabalho não aceito pela fiscalização, que esteja em desacordo com as especificações técnicas.

6.6.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, II, a, da Lei nº 14.133 e Artigos 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.6.4. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da plena execução do objeto contratual a que se referem a parcela a ser paga.

6.6.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

6.6.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

6.6.7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

6.6.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade dos produtos fornecidos, em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

6.6.9. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição do objeto contratual até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.6.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição do Objeto deste contrato até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

6.6.11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

6.6.12. O objeto deste contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes em Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.6.13. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

6.6.14. Os produtos serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

6.6.15. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

6.6.16. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

6.6.17. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

6.6.18. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

6.6.19. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

6.6.20. 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, de 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.

6.6.21. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

6.6.22. 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO

7.1. Condições de Entrega

7.1.1. A entrega e disponibilização da solução deverão ocorrer de forma integral, por meio de acesso remoto em ambiente web, observando as condições e prazos estabelecidos no cronograma de implantação. A contratada deverá garantir que todos os módulos, integrações, funcionalidades e serviços estejam plenamente operacionais e configurados conforme as necessidades do SAAE de Linhares.

7.1.2. A disponibilização da plataforma deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, incluindo as etapas de instalação, parametrização, integração com os sistemas internos, capacitação dos usuários e início da operação assistida.

7.1.3. O ambiente deverá estar acessível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, mediante conexão segura e com níveis adequados de disponibilidade e desempenho.

7.2. Garantia, manutenção e assistência técnica:

7.2.1. A contratada deverá garantir o pleno funcionamento da solução durante todo o período contratual.

7.2.2. A garantia abrangerá todos os módulos, integrações, funcionalidades e componentes ofertados.

7.2.3. O suporte técnico deverá ser prestado de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

7.2.4. O atendimento deverá ocorrer por meio de chat, e-mail, telefone e portal de suporte online.

7.2.5. A contratada deverá dispor de equipe técnica qualificada, apta a solucionar falhas e incidentes.

7.2.6. Deverá ser assegurada manutenção corretiva sempre que houver falhas, erros ou interrupções.

7.2.7. Deverá ser realizada manutenção preventiva para garantir estabilidade e segurança da solução.

7.2.8. A contratada deverá prover manutenção evolutiva, incluindo melhorias e atualizações tecnológicas.

7.2.9. Atualizações e correções deverão ser aplicadas sem custos adicionais ao SAAE de Linhares.

7.2.10. As atualizações não deverão causar perda de dados ou interrupção prolongada dos serviços.

7.2.11. O tempo máximo de resposta a chamados críticos deverá ser de até 02 (duas) horas.

7.2.12. O tempo máximo para solução de falhas críticas deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas.

7.2.13. Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema de controle de chamados, com número de protocolo e descrição do problema.

7.2.14. A contratada deverá encaminhar relatórios mensais de suporte e manutenção, contendo histórico de ocorrências, tempo de atendimento e soluções aplicadas.

CLÁUSULA OITAVA – DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS TOTAIS ESTIMADOS DO OBJETO

8.1. Todas as especificações técnicas dos itens, bem como os quantitativos estimados relativos ao objeto contratual — compreendendo memorial descritivo, planilhas de custos, composições e cronograma físico-financeiro — encontram-se devidamente anexadas ao final deste instrumento, passando a integrar o presente contrato para todos os fins de direito.

CLÁUSULA NONA – DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

9.1. As despesas decorrentes da aquisição do objeto desta Licitação correrão à conta da Dotação Orçamentária 11901.1712200562309 – 339039 – Ficha 20, à conta dos recursos consignados no Orçamento do SAAE de Linhares para o exercício de 2026, cujo programa de trabalho e elemento de despesa específicos constarão na respectiva Nota de Empenho.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA E DURAÇÃO

10.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses** contados do(a) assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133 de 2021, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 107 da Lei nº 14.133 de 2021, por se tratar de serviço contínuo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ALTERAÇÕES

11.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

11.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

12.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.8. Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

12.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.2.4. Multa:

12.2.4.1. Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

12.2.4.2. compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa

jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

Parágrafo Único: As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou, na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pela CONTRATADA mediante depósito em conta-corrente do CONTRATANTE, dentro de 5 (cinco) dias a contar da intimação ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

13.1. O contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

13.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

13.3. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.3.1. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.3.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.4. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.4.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

13.4.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.4.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.5. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

13.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.5.3. Indenizações e multas.

13.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL

14.1. Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 140 da Lei nº 14.133/21, dispensado o recebimento provisório nas hipóteses previstas da mesma lei;

14.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto do Contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela perfeita execução do Contrato;

14.3. Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo contratado, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da repartição interessada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE

15.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei municipal nº 1.606 de 27/12/2023, Lei federal nº 14.133, de 2021, Decreto-Lei nº 4.657/1942, LINDB, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PREVISÃO DE RECURSOS

17.1. Os recursos e o pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do artigo 164 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GARANTIA

18.1. A contratação conta com garantia de execução no valor de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, que correspondente a 3% (TRÊS por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.

18.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

18.3. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

18.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto neste contrato.

18.5. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

18.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

18.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

18.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

18.7.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

18.7.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

18.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 10.9, observada a legislação que rege a matéria.

18.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

18.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

18.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

18.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

18.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

18.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

18.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

18.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

18.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

18.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

18.17. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

18.18. Além da garantia de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, a presente contratação possui previsão de garantia contratual do bem a ser fornecido, incluindo manutenção e assistência técnica, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO MEIO AMBIENTE

19.1. A Contratada deverá adotar todas as precauções para evitar agressões ao meio ambiente, mantendo o local de trabalho adequado às exigências de limpeza, higiene e segurança.

19.2. A Contratada fica responsável, inclusive por atos de seus empregados, pela preservação da flora e da fauna existente, de acordo com a legislação e normas vigentes.

19.3. São de inteira responsabilidade da Contratada, sem qualquer ônus para o contratante:

19.3.1. A restauração de eventuais agressões ao ambiente que por sua culpa tenham ocorrido, nos termos definidos pelo órgão fiscalizador.

19.3.2. As multas que venham a ser aplicadas pelos órgãos e entidades de fiscalização do meio ambiente.

19.4. Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativo às obrigações previstas nesta cláusula, se suportados pelo Contratante, serão descontados dos pagamentos devidos à Contratada ou das garantias oferecidas ou ainda cobrados judicialmente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUSTENTABILIDADE

20.1. A contratação deverá observar os critérios de sustentabilidade estabelecidos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, no que for aplicável aos descritivos do objeto.

20.2. O Guia Nacional de Contratações Sustentáveis está disponibilizado para ampla consulta no site da Advocacia-Geral da União – AGU <<https://www.gov.br/agu/pt-br/comunicacao/noticias/AGUGuiaNacionaldeContrataesSustentveis4edio.pdf>>f>.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

21.1. No Anexo II do Edital originário deste contrato, apresenta-se a matriz de alocação de riscos, instrumento que define a responsabilidade de cada parte envolvida quanto à mitigação e ao tratamento dos riscos previamente identificados, integrando o presente instrumento contratual.

21.2. Essa matriz tem por finalidade promover o equilíbrio da relação contratual, delimitando de forma clara os encargos da Administração Pública e da empresa contratada, além de contribuir para a segurança jurídica, a transparência e a boa governança na execução do contrato.

21.3. Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do contrato, não previstos nessa Seção (Alocação de Riscos), serão decididos mediante acordo entre as partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE

22.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contados da data-base vinculada a data do orçamento estimado.

22.2. A Contratada deverá requerer o reajuste, se assim entender necessário, após o transcurso de 01 (um) ano, contados da data-base vinculada a data do orçamento estimado, em **11/12/2025**, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou por outro índice oficial que vier substituí-lo, acumulado durante o período, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

22.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

22.4. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

22.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

22.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1. O Contratante não se responsabiliza pela inobservância de critérios de qualquer ordem que deva ser observado pela Contratada em razão das obrigações de sua alçada, bem como, por eventuais contendas administrativa ou judicial advindas de tal.

Parágrafo Primeiro: A Contratada se compromete em realizar os serviços avençados no objeto do presente contrato, observando os princípios técnicos, éticos e legais requeridos.

Parágrafo Segundo: Não constitui a presente contratação, relação jurídica de natureza trabalhista ou estatutária, e a prestação de serviços não caracteriza relação de emprego ou exercício de cargo ou função pública.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO FORO

24.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Linhares-ES para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

E por estar, assim, justo e avençado, depois de lido e achado conforme, foi o presente Contrato lavrado em três vias de igual teor e forma e assinado pelas partes e testemunhas abaixo.

Linhares-ES, XX de XXXXXXXX de XXXX.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE LINHARES-ES
YOSHITO DE SOUZA FUKUDA
Diretor-Geral
CONTRATANTE

XXXXXXXX XXXXXX XXXXXX
XXXXX XXXXX XXXXX
Representante Legal
CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1. _____

2. _____

CPF nº _____._____._____ - ____

CPF nº _____._____._____ - ____