



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2024

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 22676/2024

O **MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ nº 89.814.693/0001-60, com sede na Av. Dom João Becker, nº 754, Centro, CEP 93.010-010, torna público para conhecimento dos interessados que se encontra instaurada a Licitação na modalidade **Pregão Eletrônico**, tombada sob o nº **20/2024**, tipo **Menor Preço Global**, **Modo de Disputa: aberto**, em regime de empreitada por preço global, com recursos financeiros próprios e a devida liberação orçamentária, tendo por finalidade a qualificação e seleção de propostas para Contratação de empresa especializada para contratação de licença de uso de software para serviços de atendimento eletrônico utilizando recursos de Chatbot via WhatsApp, Chat, Instagram e Facebook, assinatura eletrônica e modelador de processos, com suporte técnico, manutenção, implantação, parametrização e treinamento de uso do sistema, destinado ao atendimento das necessidades de modernização e eficiência da Administração Pública.

A presente licitação está em conformidade com as estipulações deste Edital, das disposições da Lei nº 14.133, de 2021, a Lei Complementar nº 123/2006 e demais legislações aplicáveis.

O presente Edital e seus anexos poderão ser retirados pelos interessados nos sítios www.pregaoonlinebanrisul.com.br e na página oficial deste Município, no link www.saoleopoldo.rs.gov.br.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS e ABERTURA DAS PROPOSTAS: Até às 09h30min do dia 18/11/2024.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: Às 09h45min do dia 18/11/2024.

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS: Solicitações de esclarecimentos, impugnações e comunicações entre os interessados e o Agente de Contratação deverão ser encaminhadas em até 03 (três) dias úteis antes da data prevista para o recebimento das propostas **por meio do portal de compras do Banrisul disponível no link: <https://pregaobanrisul.com.br/>**.

A licitante interessada, para que receba as notificações do sistema, obrigatoriamente deverá realizar o cadastro do seu e-mail e telefone, através do link: “*clique aqui e efetue seu cadastro*”, constante ao lado do número da licitação de interesse, ao efetuar a procura no sítio: www.saoleopoldo.rs.gov.br, Portal Transparência, licitações.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo no Edital, aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

1 DO OBJETO, PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS/ FORNECIMENTO DA PLATAFORMA E PRAZO DE VIGÊNCIA:

1.1 Constitui objeto deste a Contratação de empresa especializada para contratação de licença de uso de software para serviços de atendimento eletrônico utilizando recursos de Chatbot via WhatsApp, Chat, Instagram e Facebook, assinatura eletrônica e modelador de processos, com suporte técnico, manutenção, implantação, parametrização e treinamento de uso do sistema, destinado ao atendimento das necessidades de modernização e eficiência da Administração Pública, **em conformidade com as especificações técnicas contidas no Anexo III do Edital - Termo de Referência.**

1.2 PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FORNECIMENTO DA PLATAFORMA:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 1.2.1 A execução e configuração dos serviços e fornecimento da plataforma deverá ser realizada após o envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis;
 - 1.2.2 Importação dos dados cadastrais e financeiros, históricos e outras informações de exercícios anteriores;
 - 1.2.3 O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma PRESENCIAL e ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação;
 - 1.2.4 A CONTRATADA deverá dispor, durante o horário de expediente da CONTRATANTE, de forma remota, técnicos das devidas áreas, para o pronto atendimento e/ou encaminhamento das soluções de problemas relacionados a toda sistemática implantada;
 - 1.2.5 A CONTRATANTE deverá disponibilizar, no prazo de até 5 dias a contar do recebimento da ordem de serviço, dados técnicos necessários à alimentação do sistema.
- 1.3 **PRAZO DE VIGÊNCIA:** O prazo para vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.
- 1.4.1 No caso de prorrogação contratual, não fará parte do valor máximo aqueles valores referentes à implantação dos dados, instalação e treinamento no uso do sistema.
- 2 DO PROCEDIMENTO:**
- 2.1 O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.
- 2.2 O certame será realizado através da utilização do aplicativo “Licitações”, do Portal Eletrônico do Banco do Estado do Rio Grande do Sul – BANRISUL, conforme convênio de cooperação celebrado entre este e o **MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO**.
- 2.3 Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do município, denominado **PREGOEIRO (AGENTE DE CONTRATAÇÃO)**, com o suporte de sua Equipe de Apoio, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações”.
- 3 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:**
- 3.1 Somente poderão participar desta licitação as empresas que prestem os serviços referentes ao objeto deste Pregão e cumpram com as exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 3.2 Estarão impedidos de participar da presente licitação, direta ou indiretamente, empresas enquadradas em quaisquer das hipóteses previstas no art. 14 da Lei nº 14.133/21:
- 3.2.1 autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
 - 3.2.2 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
 - 3.2.3 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 3.2.4 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;
- 3.2.5 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 3.2.6 pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.
- 3.2.7 O impedimento de que trata o item 3.2.3 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.2.8 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os incisos 3.2.1 e 3.2.2 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 3.2.9 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

4 DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES:

- 4.1 Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas através do endereço <https://portaldofornecedor.rs.gov.br/#/home> e fazendo a sua solicitação de credenciamento no Estado.
- 4.2 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao **Banrisul** ou ao **MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO** a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.1 O credenciamento do fornecedor/ prestador de serviço e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 4.2 No caso de perda de senha, o fornecedor deverá solicitar através do portal, utilizando a opção “Esqueceu a sua senha?” que um novo link será enviado para o e-mail informado no cadastro. O e-mail será enviado pelo admincompras@procergs.rs.gov.br, ou ainda através da Central de Atendimento ao usuário no 51 3210-3708.

5 DA PARTICIPAÇÃO:

- 5.1 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 5.1.1 As informações dos dados para acesso deverão ser feitas diretamente no sítio www.pregaoonlinebanrisul.com.br, opção “Sistema de Compras - área restrita a credenciados”.
- 5.2 O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. A 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.
- 5.3 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 6 DOS CRITÉRIOS DE ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES:**
- 6.1 A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro (agente de contratação) a avaliar a aceitabilidade das propostas, as quais o prazo de validade não será inferior a 60 (sessenta) dias.
- 6.2 Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 6.3 **Após a fase de disputa de preços, o agente de contratação verificará as propostas apresentadas e desclassificará fundamentadamente aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.**
- 6.4 **Serão desclassificados os anexos das propostas que:**
- 6.4.1 não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
 - 6.4.2 apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
 - 6.4.3 que não tiverem sua exequibilidade demonstrada;
 - 6.4.4 apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável;
- 6.5 Quaisquer inserções na proposta que visem modificar, extinguir ou criar direitos, sem previsão no edital, serão tidas como inexistentes, aproveitando-se a proposta no que não for conflitante com o instrumento convocatório.
- 6.6 As propostas classificadas serão ordenadas pelo sistema e o Pregoeiro (agente de contratação) dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 6.7 Somente poderão participar da fase competitiva os autores das propostas classificadas.
- 6.8 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu autor, observando o horário fixado para duração da etapa competitiva, e as seguintes regras:
- 6.8.1 O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e do valor consignado no registro.
 - 6.8.2 O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.
 - 6.8.3 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 6.8.4 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será de 1,0% (um por cento), que incidirá tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação do lance que cobrir a melhor oferta.
- 6.8.5 Serão considerados intermediários os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado.
- 6.8.6 Após a definição da melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), a Administração poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.9 A Administração poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada.
- 6.10 O valor da proposta será reajustado pelo índice IGPM ou outro que vier a substituí-lo, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, respeitada a anualidade do período.
- 7 MODO DE DISPUTA:**
- 7.1 Será adotado o modo de disputa aberto, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, observando as regras constantes no item 6.
- 7.2 A etapa competitiva, de envio de lances na sessão pública, durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.3 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 7.4 Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente.
- 7.5 Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o Pregoeiro (agente de contratação) poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.
- 7.6 Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o Pregoeiro (agente de contratação) no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.7 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro (agente de contratação) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico <https://pregaobanrisul.com.br/>
- 7.8 Serão aceitos preços com até 02 (duas) casas decimais.
- 7.9 **As Propostas Comerciais finais deverão ser elaboradas conforme o modelo Anexo II e II.1 – Modelo Final de Proposta e Declarações, contendo a planilha de composição de preços, obedecendo aos requisitos desta licitação, e dispostas na mesma formulação apresentada, também contendo, no mínimo, as seguintes informações:**
- 7.10 Data, assinatura e identificação, em sua parte final, do representante legal da Licitante.
- 7.11 Preço em algarismo arábico e por extenso, em moeda corrente nacional.
- 7.11.1 Ocorrendo discordância entre os valores numéricos e por extenso prevalecerão estes últimos.
- 7.12 Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sessão de abertura da licitação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 7.13 Nos preços já deverão estar computados os impostos, frete, seguro, material, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente tenham relação com o objeto.

8 CRITÉRIOS DE DESEMPATE:

- 8.1 Encerrada etapa de envio de lances, será apurada a ocorrência de empate, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, sendo assegurada, como critério do desempate, preferência de contratação para as beneficiárias que tiverem apresentado a declaração, de que trata o item 11.1.3.3 deste Edital;
- 8.2 Entende-se como empate, para fins da Lei Complementar nº 123/2006, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas beneficiárias sejam iguais ou superiores em até 5% (cinco por cento) à proposta de menor valor.
- 8.3 Ocorrendo o empate, na forma do subitem anterior, proceder-se-á da seguinte forma:
- 8.3.1 A beneficiária detentora da proposta de menor valor será convocada via sistema para apresentar, no prazo de 5 (cinco) minutos, nova proposta, inferior àquela considerada, até então, de menor preço, situação em que será declarada vencedora do certame.
- 8.3.2 Se a beneficiária, convocada na forma da alínea anterior, não apresentar nova proposta, inferior à de menor preço, será facultada, pela ordem de classificação, às demais microempresas, empresas de pequeno porte ou cooperativas remanescentes, que se enquadrarem na hipótese do item 8.1 deste edital, a apresentação de nova proposta, no prazo previsto no subitem 8.3.1.
- 8.4 O disposto no item 8.1 não se aplica às hipóteses em que a proposta de menor valor inicial tiver sido apresentada por beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006.
- 8.5 Se não houver licitante que atenda ao item 8.1 8.2 e 8.3, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60, da Lei nº 14.133/21.
- 8.6 Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados, conforme hipóteses previstas no art. 60, § 1º da Lei nº 14.133/21.

9 DOS CRITÉRIOS DE NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO:

- 9.1 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, inclusive com a realização do desempate, se for o caso, o Pregoeiro (agente de contratação) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta.
- 9.2 A resposta à contraproposta e o envio de documentos complementares, necessários ao julgamento da aceitabilidade da proposta, inclusive a sua adequação ao último lance ofertado, que sejam solicitados pelo Pregoeiro (agente de contratação), deverão ser encaminhados no prazo de 24 horas.
- 9.3 Encerrada a etapa de negociação, será examinada a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação valor de referência da Administração.
- 9.4 Não serão consideradas, para julgamento das propostas, vantagens não previstas no edital.

10 DA HABILITAÇÃO:

- 10.1 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o licitante detentor da melhor oferta deverá comprovar a situação de regularidade na forma dos artigos 67, 68 e 69 da Lei nº 14.133/2021, no prazo de 02 (duas) horas, contadas da classificação:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 10.1.1 As propostas deverão ser enviadas exclusivamente por meio do sistema, e poderão ser retirados ou substituídos até a abertura da sessão pública.
- 10.1.2 O licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, sendo que a falsidade da declaração sujeitará o licitante às sanções legais:
- 10.1.2.1 O cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital, respondendo o declarante pela veracidade das suas informações, na forma da lei.
- 10.1.2.2 Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 10.1.2.3 O cumprimento dos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, microempreendedor individual, produtor rural pessoa física, agricultor familiar ou sociedade cooperativa de consumo, se for o caso, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 ao 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006.
- 10.1.2.4 As licitantes que se declararem beneficiárias da Lei Complementar nº 123/2006 e não comprovarem os requisitos legais para tal enquadramento, serão inabilitadas e poderão estar sujeitas às sanções previstas no edital e na legislação pertinente.
- 10.1.2.5 Declaração de observância do limite de R\$ 4.800.000,00 na licitação, limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
- 10.1.2.6 Que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 10.1.2.7 Outras eventuais declarações complementares à proposta e à habilitação, que venham a ser solicitados pelo sistema do pregão eletrônico e/ou pregoeiro, deverão ser realizadas via sistema ou encaminhadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 10.1.3 Os documentos de habilitação deverão ser entregues em formato digital, devendo estar assinados digitalmente por representante legalmente autorizado da participante, com a utilização de certificados do tipo e-CNPJ ou e-CPF, emitidos por autoridades certificadoras reconhecidas pela Infraestrutura de Chaves-Públicas Brasileira - ICP/Brasil.
- 10.1.4 As certidões que não indicarem a data de validade só serão aceitas se emitidas nos últimos **180 (cento e oitenta) dias** em relação à data da sessão de abertura do certame.

11 DOS DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO:

11.1 Habilitação Jurídica:

- 11.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais; no caso de sociedades por ações, **VISTO**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; registro comercial, no caso de empresa individual.

11.1.2 Inscrição do ato constitutivo, caso de sociedades civis, acompanhada de prova da investidura da diretoria em exercício.

11.1.3 Para Empresa que utilizou do benefício para o Critério Julgamento observado no disposto na Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Complementar nº 147/2014 e/ou Lei Municipal nº 7.324/2010, apresentar:

11.1.3.1 Certidão Simplificada de enquadramento de condição de ME ou EPP, expedido pela junta comercial da sede da licitante. Esta certidão terá validade de no máximo 180 dias após a emissão, contanto que seja possível a sua certificação na página oficial na *internet*, da Junta Comercial que a expediu, caso contrário à mesma deve ser autenticado em cartório.

11.1.3.2 Certidão do Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas no caso de Sociedade Simples.

11.1.3.3 Declaração conforme Anexo **V**, deste edital.

11.2 Regularidade Fiscal:

11.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

11.2.2 Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

11.2.3 Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes, estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

11.2.3.1 Sendo inscrição estadual, o documento no Estado do Rio Grande do Sul, é o DI/RE - Documento de Identificação da Receita Estadual, se for Municipal deve ser comprovado com qualquer documento oficial do município que demonstre o número de inscrição.

11.2.4 Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Quanto à Dívida Ativa da União e Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e relativo à Seguridade Social – INSS), Estadual e Municipal do domicílio ou sede do Licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei.

11.2.4.1 As certidões negativas de débito emitidas pelas Fazendas Estadual e Municipal deverão abranger todos os tributos administrados por essas fazendas.

11.3 Regularidade Trabalhista:

Apresentar prova de Regularidade Trabalhista fornecida pela Justiça do Trabalho (<http://www.tst.jus.br/certidao>).

11.4 Qualificação Econômico Financeira:

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

11.5 Qualificação Técnica:

11.5.1 O Licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público, declarando a data de início dos serviços, cujo período de prestação de serviço seja superior a 6 (seis) meses, a fim de comprovar a qualidade e estabilidade do sistema, com atendimento às funcionalidades prescritas no presente

VISTO

ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Termo de Referência, contendo nome, cargo e assinatura do responsável pela declaração, referente a contratos vigentes ou encerrados nos últimos 12 meses.

11.6 **DA PROVA DE CONCEITO:**

- 11.6.1 A PROVA DE CONCEITO – POC será prática, utilizando soluções em um ambiente controlado com infraestrutura fornecida pela CONTRATANTE. O objetivo é demonstrar serviços, apresentar a ferramenta à equipe técnica e validar especificações técnicas conforme o Termo de Referência. Devem ser atendidos pelo menos 90% dos critérios de cada requisito.
- 11.6.2 A prova de conceito acontecerá em sessão pública e participarão o representante credenciado da empresa a ser **CONTRATADA**, a comissão de avaliação e os demais interessados.
- 11.6.4 A prova de conceito permitirá a averiguação das funcionalidades e características do produto sob o plano da sua real compatibilidade com o objeto licitado, não se resumindo apenas a ver no papel (mera descrição documental, abstrata).
- 11.6.5 A prova de conceito é a demonstração prática dos requisitos constantes na tabela do item Planilha de Aderência Técnica (Anexo I), permitindo que seja feita a materialização da descrição do objeto ofertado pelo licitante. A demonstração deve ser aberta ao público na data acima descrita.
- 11.6.6 Participarão da avaliação da prova de conceito os servidores designados por meio de portaria.
- 11.6.7 Deverá ser atendido no mínimo 90% dos critérios de cada requisitos citados neste Termo de Referência de cada ferramenta, constantes nos itens – Planilha de Aderência Técnica.
- 11.6.8 Em caso de descumprimento, a licitante estará automaticamente desclassificada do certame.
- 11.6.9 A demonstração deverá seguir a ordem estabelecida na planilha.
- 11.6.10 Durante a demonstração do sistema, os representantes do Município assinalarão os requisitos atendidos, constantes da planilha de aderência técnica.
- 11.6.11 Cada um dos requisitos exigidos na planilha deverá ser comprovado como requisito mínimo. Ou seja, qualquer requisito comprovado fora deste padrão não será considerado como atendido.
- 11.6.12 Durante a realização da Prova de Conceito, os servidores designados não se manifestarão em relação ao atendimento ou não dos requisitos exigidos, entretanto poderão solicitar esclarecimentos no momento da realização da prova de conceito, além de poder solicitar que sejam executadas consultas na base de dados da Licitante a fim de comprovar o correto funcionamento dos requisitos funcionais.
- 11.6.13 Não será permitido, durante a realização da prova de conceito, o uso de apresentações em slides ou vídeos, devendo a demonstração ser exclusivamente por meio do sistema.
- 11.6.14 A demonstração será realizada nas dependências da Prefeitura Municipal, que disponibilizará sala apropriada, com ligação de energia e data show ou tela/monitor compatível com a apresentação, devendo a licitante providenciar os demais equipamentos necessários, tais como computador e outros recursos que entenderem cabíveis e necessários para a realização da demonstração.
- 11.6.15 Ao longo da demonstração, os equipamentos deverão ser operados por técnico da empresa licitante, que deverá apresentar-se na data e horário definidos.
- 11.6.16 Caso a licitante melhor classificada não comprove o cumprimento mínimo dos requisitos, a comissão inabilitará a licitante e chamará o próximo classificado na

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

ordem de classificação, para respectiva demonstração de Sistema, sendo avaliada nos mesmos moldes da licitante anterior.

- 11.6.9.1 Tendo a licitante manifestado motivadamente, a intenção de recorrer, esta terá o prazo de 03 (três) dias corridos para apresentação das razões de recurso.
- 11.6.9.2 Constará na ata da sessão a síntese das razões de recurso apresentadas, bem como o registro de que todas as demais licitantes ficaram intimadas para, querendo, manifestarem-se sobre as razões do recurso no prazo de 03 (três) dias corridos, após o término do prazo da recorrente, proporcionando-se, a todas, vista imediata do processo.
- 11.6.9.3 A manifestação expressa da intenção de interpor recurso e da motivação, são pressupostos de admissibilidade dos recursos.
- 11.6.9.4 O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio daquela que praticou o ato recorrido, a qual poderá, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir, acompanhado de suas razões, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da subida do recurso, sob pena de responsabilidade daquele que houver dado causa à demora.
- 11.6.9.5 A avaliação deverá ser realizada por uma Equipe (Comissão de Avaliação), nomeados por portaria, composta pelos integrantes das áreas que serão atendidas pelo novo sistema, publicada no Portal de Licitações Banrisul, sítio: www.pregaonlinebanrisul.com.br ou www.pregaobanrisul.com.br.

12 DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

- 12.1 **Impugnações ao ato convocatório da Concorrência Eletrônica poderão ser enviados ao Agente de Contratação (pregoeiro), até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio do portal de compras do Banrisul disponível no link: <https://pregaobanrisul.com.br/>**
- 12.2 **As respostas aos pedidos de esclarecimentos e às impugnações serão divulgadas no portal de compras do Banrisul e no sítio eletrônico da Administração: www.saoleopoldo.rs.gov.br.**

13 DOS RECURSOS:

- 13.1 Conforme artigo 164 da Lei nº 14.133/21, caberá recurso, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação ou de lavratura da ata em face de:
 - 13.1.1 ato que defira ou indefira pedido de pré-qualificação de interessado ou de inscrição em registro cadastral, sua alteração ou cancelamento;
 - 13.1.2 julgamento das propostas;
 - 13.1.3 ato de habilitação ou inabilitação de licitante;
 - 13.1.4 anulação ou revogação da licitação.
- 13.2 O prazo para apresentação de contrarrazões será o mesmo do recurso e terá início na data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso.
- 13.3 Quanto ao recurso apresentado em virtude do disposto nos subitens 13.1.2 e 13.1.3 do presente Edital, serão observadas as seguintes disposições:
 - 13.3.1 a intenção de recorrer deverá ser manifestada em até 05 (cinco) minutos, em campo próprio do sistema, sob pena de preclusão, em todos os casos, após o julgamento de proposta, em casos de classificação, desclassificação, e julgamento



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

de documentos, em casos de inabilitação e habilitação, sendo que o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

13.3.2 a apreciação dar-se-á em fase única.

13.4 **O recurso deverá ser formulado em petição escrita, endereçada ao Agente de Contratação (pregoeiro) e dirigida à autoridade superior, devendo ser assinada pelo(s) representante(s) legal(is) ou procurador da Licitante, exclusivamente por meio do portal de compras do Banrisul disponível no link: <https://pregaobanrisul.com.br/>.**

13.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, 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.

13.6 O acolhimento do recurso implicará invalidação apenas de ato insuscetível de aproveitamento.

13.7 O recurso interposto dará efeito suspensivo ao ato ou à decisão recorrida, até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14 DA HOMOLOGAÇÃO:

Proclamado o resultado final da licitação, os autos do processo serão remetidos à autoridade competente para fins de homologação.

15 DAS CONDIÇÕES E PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

15.1 O **MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO** convocará regularmente o vencedor da licitação para assinar o contrato cuja minuta, em anexo, integra este Edital.

15.2 O **ADJUDICATÁRIO** terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação (por e-mail e/ou telefone), para assinar o contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, bem como no artigo 90 da Lei nº 14.133/21.

15.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão para a assinatura do contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura por correspondência postal com aviso de recebimento (AR), mediante solicitação do licitante vencedor, para que seja assinado no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar do seu recebimento.

15.4 Os prazos previstos nos subitens anteriores poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do licitante vencedor e aceita pela Administração.

15.5 Na data de assinatura do contrato, o licitante vencedor deverá estar com todos os documentos legalmente exigíveis dentro do período de validade.

16 DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES:

16.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

16.1.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

16.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

16.1.2.1 não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

16.1.2.2 recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

16.1.2.3 pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 16.1.2.4 deixar de apresentar amostra;
- 16.1.2.5 apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 16.1.3 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 16.1.3.1 recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 16.1.4 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 16.1.5 fraudar a licitação
- 16.1.6 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 16.1.6.1 agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 16.1.6.2 induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 16.1.6.3 apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 16.1.7 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 16.1.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 16.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 16.2.1 advertência;
 - 16.2.2 multa;
 - 16.2.3 impedimento de licitar e contratar e
 - 16.2.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 16.3 Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 16.3.1 a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 16.3.2 as peculiaridades do caso concreto
 - 16.3.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 16.3.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 16.3.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 16.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
 - 16.4.1 Para as infrações previstas nos itens 16.1.1, 16.1.2 e 16.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 16.4.2 Para as infrações previstas nos itens 16.1.4, 16.1.5, 16.1.6, 16.1.7 e 16.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 16.5 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 16.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 16.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 16.1.1, 16.1.2 e 16.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 16.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 16.1.4, 16.1.5, 16.1.6, 16.1.7 e 16.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 16.1.1, 16.1.2 e 16.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.
- 16.9 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 16.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.
- 16.10 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 16.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 16.12 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 16.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 16.14 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.
- 17 DISPOSIÇÕES FINAIS:**
- 17.1 Sem prejuízo do caráter público de todos os atos do procedimento licitatório, não se admitirá, durante a análise das propostas, a interferência de pessoas estranhas ao Pregão Eletrônico, a qualquer título que seja ressalvada a hipótese de requisição pelo Pregoeiro (agente de contratação).

- 17.1.1 É facultada ao Pregoeiro (agente de contratação) ou Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 17.2 A Licitante deverá assumir todos os custos de elaboração da proposta, não sendo o **MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO**, em qualquer hipótese, responsável por estes, independente do resultado da licitação.
- 17.3 A Licitante fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).
- 17.4 Todas as comunicações e intimações serão dadas as participantes diretamente pelo endereço eletrônico, surtindo desde logo seus efeitos legais.
- 17.5 O Pregão Eletrônico poderá ser revogado ou anulado nos termos do artigo 71 da Lei nº 14.133/21.
- 17.6 A adjudicação do (s) objeto (s) deste Pregão Eletrônico não implicará direito à contratação.
- 17.7 Aos casos omissos aplicam-se as disposições constantes da Lei nº 14.133/21, e alterações posteriores.
- 18 ANEXOS:**
- Constituem anexos deste edital os seguintes documentos:
- 18.1 Anexo I – Minuta do Contrato;
- 18.2 Anexo II – Modelo de Proposta, com Declarações da Proponente;
- 18.3 Anexo II.1 – Planilha de Composição de Preços;
- 18.4 Anexo III – Termo de Referência;
- 18.5 Anexo III.1 – Prova de Conceito - Planilha de Aderência Técnica
- 18.6 Anexo IV – Declaração de Atendimento a Lei Complementar N.º 123/2006.

São Leopoldo, 29 de outubro de 2024.

Cláudio Machado
Pregoeiro



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

ANEXO I – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº ____/2024

Contratação de empresa especializada para contratação de licença de uso de software para serviços de atendimento eletrônico utilizando recursos de Chatbot via WhatsApp, Chat, Instagram e Facebook, assinatura eletrônica e modelador de processos, com suporte técnico, manutenção, implantação, parametrização e treinamento de uso do sistema, destinado ao atendimento das necessidades de modernização e eficiência da Administração Pública, conforme condições e exigências estabelecidas com as especificações técnicas contidas do ANEXO IV TERMO DE REFERÊNCIA, que fazem entre si O MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO e a empresa

O MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO, pessoa jurídica de Direito Público Interno, com sede nesta cidade, na Av. Dom João Becker, nº. 754, CEP. 93010-010, inscrita no CNPJ 89.814.693/0001-60, neste ato representado pelo Prefeito Municipal Ary José Vanazzi, pessoa jurídica de Direito Público, designados **CONTRATANTE**, e de outro lado, a empresa _____, com sede na Rua _____, nº. _____, CEP _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representado por seu representante legal Sr(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, doravante designada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente Instrumento Contratual com fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, de acordo com a proposta vencedora do Pregão Eletrônico nº. 020/2024, que se realizou em conformidade com a Lei Federal nº. 14.133, de 01/04/2021, e legislação pertinente, assim como pelas condições do edital referido, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA (OBJETO):

- 1.1 Constitui objeto deste a: **Contratação de empresa especializada para contratação de licença de uso de software para serviços de atendimento eletrônico utilizando recursos de Chatbot via WhatsApp, Chat, Instagram e Facebook, assinatura eletrônica e modelador de processos, com suporte técnico, manutenção, implantação, parametrização e treinamento de uso do sistema, destinado ao atendimento das necessidades de modernização e eficiência da Administração Pública** em conformidade com as especificações técnicas contidas no Anexo III do Edital - Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA (PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS/ FORNECIMENTO DA PLATAFORMA E PRAZO DE VIGÊNCIA):

2.1 PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS/ FORNECIMENTO DA PLATAFORMA:

- 2.1.1 A execução e configuração dos serviços e fornecimento da plataforma deverá ser realizada após o envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 2.1.2 Importação dos dados cadastrais e financeiros, históricos e outras informações de exercícios anteriores;
- 2.1.3 O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma PRESENCIAL e ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação;
- 2.1.4 A CONTRATADA deverá dispor, durante o horário de expediente da CONTRATANTE, de forma remota, técnicos das devidas áreas, para o pronto atendimento e/ou encaminhamento das soluções de problemas relacionados a toda sistemática implantada;
- 2.1.5 A CONTRATANTE deverá disponibilizar, no prazo de até 5 dias a contar do recebimento da ordem de serviço, dados técnicos necessários à alimentação do sistema.
- 2.2 **PRAZO DE VIGÊNCIA:** O prazo para vigência do contrato será de 12 (**doze**) meses, a partir da assinatura do contrato, **podendo** ser prorrogado, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.
- 2.1 No caso de prorrogação contratual, não fará parte do valor máximo aqueles valores referentes à implantação dos dados, instalação e treinamento no uso do sistema.

CLÁUSULA TERCEIRA (VALOR DO CONTRATO):

- 3.1 O preço global para execução dos serviços ora formalizado é de(_____), a ser pago pela **CONTRATANTE**, que vencerão de acordo com a previsão da Cláusula Quarta infra.

Os recursos orçamentários estão previstos no orçamento da PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO, Programa de Trabalho: 05.02.04.129.0013.2203 – MANUTENÇÃO DIRETORIA DE RECEITA E ARRECADAÇÃO PÚBLICA – Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00. – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PJ – Fonte de Recurso: 0500 – Recurso não vinculado de impostos – Rubrica item: 3.3.90.40.06.00.00.00. – LOCAÇÃO DE SOFTWARE.

- 3.2 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no objeto deste contrato, conforme o artigo 125 da lei nº 14.133/21.
- 3.3 Os preços acima mencionados contemplam todos os custos, direta ou indiretamente, relacionados com a perfeita e completa execução do contrato.
- 3.3.1 De acordo com a Lei nº 10.192/2001, regular-se-á o reajustamento observando-se o interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação, que será contado a partir:
- 3.3.1.1 Da data limite para apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou
- 3.3.1.2 Da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.
- 3.3.2 Fica fixado para o reajustamento o IGPM da Fundação Getúlio Vargas ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA QUARTA (CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REGIME DE EXECUÇÃO):



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 4.1 O pagamento do preço do serviço será efetuado pela CONTRATANTE em 30 (trinta) dias, parcelado de acordo com o cronograma de entrega, a partir da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA e após a conferência e liquidação desta pelo Departamento de Despesa Pública/SEMFA.
- 4.1.1 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos seguintes documentos: GPS/INSS (com comprovante de pagamento efetivo); GFIP/FGTS (com comprovante de pagamento efetivo). Os documentos acima citados devem ser de competência do mês anterior ao dos serviços prestados ou do mesmo mês.
- 4.1.2 Na data de emissão da Nota Fiscal/Fatura deverá ser comprovada a regularidade fiscal da proponente relativa ao FGTS, Trabalhistas, Tributos Federais, Estadual e Municipal;
- 4.1.2.1 Caso a Nota Fiscal/Fatura não venha acompanhada das CND's o Gestor do contrato deverá aferir nos sítios geradores e na impossibilidade de adquirir nas páginas da *internet* a CONTRATADA deverá fornecer os documentos comprobatórios, quando solicitados pelo gestor.
- 4.2 A Nota Fiscal/Fatura emitida com erro deverá ser substituída. Neste caso, a CONTRATANTE efetuará a devida comunicação à CONTRATADA, dentro do prazo fixado para o pagamento e disporá de até 15 (quinze) dias, a partir da sua correção ou substituição, para pagamento, sem prejuízo ao prazo disposto no item 4.1.
- 4.3 O pagamento será efetuado por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA, devendo esta informar o número do Processo Licitatório, número do Contrato, Nome e Número da Conta Corrente e da Agência, como também registrá-los no próprio Recibo Fiscal.
- 4.4 O documento de cobrança deverá ser emitido em 03 (três) vias, em nome da CONTRATANTE, trazendo o número do empenho e o processo a que este se refere, conforme segue:

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Endereço: Av. Dom João Becker, nº. 754, Bairro Centro

CEP 93.010-010

CNPJ: 89.814.693/0001-60

Inscrição Estadual: Isenta

Empenho nº.: _____/_____

Licitação nº.: PE 20/2024

- 4.5 O contrato será executado em regime de Empreitada por Preço Global, quando será aferido o serviço por preço certo das unidades determinadas, conforme a proposta comercial, da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA (DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE):

- 5.1 Além de outros, previstos neste instrumento, a CONTRATANTE terá o direito de receber o objeto contratual executado em estrita observância às especificações técnicas e com qualidade.
- 5.2 Constituem obrigações da CONTRATANTE, além de outras previstas neste Contrato:
- 5.2.1 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, em conformidade com o disposto neste instrumento e nos documentos que o integram.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 5.2.2 Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do contrato.
- 5.2.3 Notificar, formal e tempestivamente, à CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento deste contrato.
- 5.2.4 Comunicar a contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;
- 5.2.5 A CONTRATANTE deverá fiscalizar os serviços prestados e proceder a emissão de notificações e auto de infrações quando não sanadas as irregularidades apontadas.

CLÁUSULA SEXTA (DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA):

- 6.1 Além de outros, previstos neste instrumento, a CONTRATADA terá o direito de receber os valores correspondentes execução do contrato dentro das condições estabelecidas.
- 6.2 Constituem obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas no presente contrato e nos documentos que o integram:
 - 6.2.1 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação.
 - 6.2.2 Responsabilizar-se por danos diretos, mediatos ou imediatos, extravios ou prejuízos causados à **CONTRATANTE**.
 - 6.2.3 A **CONTRATADA**, desde que provada à existência de culpa ou dolo de seus prepostos e/ou empregados, assumirá a responsabilidade de reparar totalmente os bens, ou substituí-los, preferencialmente pela mesma marca, característica e qualidade.
 - 6.2.4 A **CONTRATANTE** poderá reter pagamentos que possibilitem o ressarcimento de danos causados, observada a ampla defesa e o contraditório.
 - 6.2.5 Refazer às suas expensas, todo o fornecimento inadequadamente realizado, a critério da Fiscalização da **CONTRATANTE**, sem alteração do prazo de execução do Contrato.
 - 6.2.6 Responder pelos atos e omissões de seus prepostos, empregados e demais pessoas que utilizar na execução deste Contrato.
 - 6.2.7 Fazer prova junto a **CONTRATANTE**, de acordo com os critérios estabelecidos por sua fiscalização, e sempre que solicitada, do fiel cumprimento de todas as obrigações aqui mencionadas, e aquelas exigidas quando da habilitação, em especial encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
 - 6.2.8 Instalação, manutenção e atualizações do sistema, com seus processos e procedimentos descritos neste Termo.
 - 6.2.9 Disponibilizar durante a implantação um técnico de forma presencial ou remota para acompanhamento do processo e demandas junto a Prefeitura.
 - 6.2.10 Realizar ações de suporte periódicas de apoio e auxílio nas definições de estratégias e ações a serem realizadas pela equipe, com foco no aprimoramento da plataforma.
 - 6.2.11 Ministrar treinamento e assessoramento da plataforma para o respectivo corpo técnico da Prefeitura Municipal.
 - 6.2.12 Obriga-se a prestar os serviços, com pessoal próprio, utilizando profissionais especializados e em número suficiente para o fiel cumprimento do contrato.
 - 6.2.13 O serviço deverá ser prestado conforme descrito nas cláusulas da minuta de contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

6.2.14 O prazo para a execução dos serviços obedecerá ao descrito nas cláusulas acima referidas.

6.2.15 Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações obtidas através da relação de prestação de serviço entre contratante e contratada.

6.3 SEGURANÇA DOS DADOS:

6.3.1 A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRATANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados".

CLÁUSULA SÉTIMA (PENALIDADES):

7.1 O contratado será responsabilizado administrativamente pelas infrações arroladas no art 155 da Lei nº 14.133/21, podendo sujeitar, ainda, a **VENCEDORA**, garantida a prévia defesa, às penalidades previstas no art. 156 da referida Lei, quais sejam:

7.1.1 Advertência, exclusivamente pela infração administrativa, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

7.1.2 Multa, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

7.1.3 impedimento de licitar e contratar, nas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

7.1.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, nas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

7.1.4.1 A sanção estabelecida no subitem 7.1.4 será precedida de análise jurídica, observando as regras constantes na Lei nº 14.133/21

7.2 As sanções previstas nos subitens 7.1.1, 7.1.3 e 7.1.4 poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no subitem 7.1.2 do Edital.

7.3 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

7.4 A aplicação das sanções previstas no item 7.1 do edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

CLÁUSULA OITAVA (RESCISÃO CONTRATUAL):

8.1 Este Contrato poderá ser rescindido, caso ocorram quaisquer dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº. 14.133/21.

8.2 No caso de rescisão do contrato, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas no edital e às consequências descritas no art. 139 da Lei nº. 14.133/21, quando couber.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

CLÁUSULA NONA (FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO):

A Administração nomeia o servidor **MARCIO DE DEUS**, endereço eletrônico: **marciomdd@saoleopoldo.rs.gov.br**, para que na função de Fiscais do contrato, acompanhem a execução dos serviços, nos locais onde ocorrerem, realizando as conferências, a fim de instruir o Gestor do Contrato. Caberá à Fiscalização o fornecimento visando verificar o atendimento total das obrigações deste contrato. A Fiscalização terá poderes para proceder qualquer determinação que seja necessária a perfeita execução do fornecimento.

CLÁUSULA DECIMA (GESTOR DO CONTRATO):

A Administração nomeia a servidora **JANAINA GONÇALVES DA SILVA**, endereço eletrônico: **janaina@saoleopoldo.rs.gov.br**, para que na função de Gestor do Contrato acompanhe o andamento do mesmo, exija o cumprimento do pactuado, trate das eventuais alterações, comunique à Empresa as eventuais faltas ou irregularidades no atendimento ao objeto do Contrato, recuse os serviços ou produtos em desacordo com o licitado, receba as informações do fiscal, seja a interface com a Empresa e emitirá as advertências por descumprimento ao pactuado, a fim de promover as notificações e sanções cabíveis, na busca do melhor atendimento do objeto pretendido e a efetiva execução, bem como dê providências nas obrigações da Administração.

Todas as comunicações relativas ao objeto licitado serão consideradas como regularmente feitas se entregues ou enviadas por carta registrada, telegrama ou correio eletrônico (e-mail).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA (DISPOSIÇÕES GERAIS):

- 11.1 Ficam a CONTRATANTE autorizada a descontar de quaisquer créditos da CONTRATADA as importâncias referentes a multas ou prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros.
- 11.2 À CONTRATADA é vedado prestar informações a terceiros sobre a natureza ou andamento do objeto deste Contrato, divulgar dados técnicos, documentos, ilustrações ou qualquer material relativo ao objeto deste Contrato, salvo com autorização por escrito da CONTRATANTE, que deverá ter conhecimento antecipado da matéria a ser divulgada.
- 11.3 A CONTRATANTE e a CONTRATADA não poderão prevalecer de acordos ou entendimentos que possam alterar qualquer disposição deste Contrato, senão quando celebrados, por escrito, entre os representantes da CONTRATANTE e o(s) representante(s) legal(is) da CONTRATADA, devidamente credenciado(s).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA (FORO):

Fica eleito o foro de São Leopoldo, Estado do Rio Grande do Sul, para quaisquer questões ou conflitos decorrentes do presente Contrato.

E assim, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias, de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas instrumentais.

São Leopoldo, ____ de _____ de 2024.

Ary José Vanazzi

Prefeito Municipal de São Leopoldo/RS

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Nome:

Nome

CPF:

CPF:

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COM DECLARAÇÕES DA PROPONENTE

Ao Município de São Leopoldo;

Ref. Pregão Eletrônico nº. 20/2024

Ass.: Apresentação de Proposta Comercial e de declarações

RAZÃO SOCIAL	
CNPJ	
ENDEREÇO	
FONE/FAX	
CONTATO	
EMAIL:	
DADOS PARA PAGAMENTO	Banco: Agência: Conta:

*** TABELA DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO**

Senhores:

Contratação de empresa especializada para contratação de licença de uso de software para serviços de atendimento eletrônico utilizando recursos de Chatbot via WhatsApp, Chat, Instagram e Facebook, assinatura eletrônica e modelador de processos, com suporte técnico, manutenção, implantação, parametrização e treinamento de uso do sistema, destinado ao atendimento das necessidades de modernização e eficiência da Administração Pública, em conformidade com as especificações técnicas contidas no Anexo III do Edital - Termo de Referência, nas condições estabelecidas no processo licitatório em referência.

Cumpre-nos informar-lhes que examinamos os documentos de licitação, inteirando-nos dos mesmos, para a elaboração da presente proposta.

1. Em consonância com os documentos licitatórios, declaramos:
 - 1.1 Que nos comprometemos efetuar os serviços, objeto deste processo licitatório, nas condições exigidas no Edital, Projeto Básico e Termo de Referência;
 - 1.2 Que o prazo de validade da presente proposta comercial é de 60 (sessenta) dias, contados da data limite para a entrega das propostas;
 - 1.3 Que todas as despesas com a preparação e apresentação da presente proposta correrão unicamente por nossa conta;
 - 1.4 Que reconhecemos o Município de São Leopoldo o direito de aceitar ou rejeitar todas as propostas, sem que assista qualquer direito indenizatório às proponentes;
 - 1.5 Que a apresentação desta proposta considerou o pleno conhecimento das condições locais que servirão de base para a execução do objeto;
 - 1.6 Que o preço global ofertado perfaz o total de R\$.....(.....), conforme planilha a seguir.
2. Cabe-nos declarar, ainda, sob as penalidades da lei:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

- 2.1 Que os dirigentes, sócios e gerentes da empresa da qual somos representantes credenciados, não mantêm vínculo empregatício com o município de São Leopoldo.
- 2.2 Que a empresa da qual somos representantes credenciados, não esta sendo punida com suspensão temporária nem com declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração.
- 2.3 Que a empresa não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz.

_____, ____ de _____ de _____.

Denominação social ou carimbo com assinatura do representante legal



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

ANEXO II.1 - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS GLOBAL:

Item	Qtde.	Unid	Descrição	VI. Referência Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
01	12	meses	Locação dos sistemas: ChatBot, com capacidade para até 120.000 mil atendimentos/ano, sem limite de atendentes.		
02	12	meses	Locação dos sistemas: Assinatura Eletrônica, sem limite de usuários, com uso de até 24.000 mil documentos/ano		
03	12	meses	Locação dos sistemas: Modelador de Processos, sem limite de usuários, com capacidade para até 50.000 mil painéis/ano.		
PREÇO TOTAL DO LOTE POR EXTENSO:					

OBS:

_____, ____ de _____ de _____.

Denominação social ou carimbo e assinatura do representante legal

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

ANEXO III

TERMO DE REFERÊNCIA

Conforme documento publicado intitulado:

“PE 020_24 _ PROJETO BASICO”

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

ANEXO III.1

PROVA DE CONCEITO

Conforme documento publicado intitulado:

“PE 20_24 _ PLANILHA DE ADERÊNCIA TÉCNICA”

Planilha de Aderência Técnica	ATENDE(S/N)
Requisitos – Modelador de Processos	
I. Construção de fluxos e etapas	
I. Permitir a criação e execução de processos na web a partir da modelagem de fluxos de trabalho, sendo compostos por diferentes etapas e pessoas autorizadas	
II. Permitir modelar a estrutura visual de cada etapa a partir de diferentes tipos de campos	
III. Deve ser possível incluir os seguintes tipos de campos dentro de cada etapa: Email, Data e Hora, Texto curto, Texto Longo, Numérico, Checkbox, Radio, Seleção de opções, CPF, CNPJ, Telefone, Moeda, Texto fixo, Anexo e ID	
IV. A montagem do fluxo deverá ser feita 100% em ambiente web	
V. Deverá ser possível parametrizar as etapas de forma que funcionem sob o conceito de fluxo aberto, onde não haverá um conjunto de destinos pré-definidos	
VI. Os usuários com acesso aos fluxos poderão marcá-los como favoritos facilitando o acesso	
VII. Deve haver recurso que permita duplicar um fluxo com todas suas etapas, campos, permissões de acesso e configurações, de forma que facilite a criação de um novo	
VIII. Permitir a visualização do volume de processos em execução em cada fluxo, número de etapas que compõem o mesmo e total de pessoas autorizadas	
IX. Permitir que as etapas possam ser executadas sem a necessidade de definição de campos de formulário	
X. Permitir realizar a manutenção do fluxo, etapas e campos presentes mesmo que existam processos em execução	
XI. Os campos presentes nas etapas que listam informações para seleção devem permitir que essas informações venham de local centralizado, evitando redundância de dados	
XII. Todos os campos devem permitir a definição de título, texto de ajuda, obrigatoriedade	

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

XIII. Durante a montagem das etapas, deverá ser possível realizar a pré-visualização das mesmas	
XIV. Todas as operações envolvendo a manutenção dos fluxos e etapas deverão ser registradas no sistema de forma que seja possível visualizar por quem e quando foi realizada cada operação	
XV. Deverá ser possível construir fluxos de forma automática utilizando recursos de inteligência artificial	
II. Autorizações de acesso	
I. Permitir definir autorizações de acesso às etapas do fluxo a partir de e-mails individuais	
II. Permitir definir autorizações de acesso às etapas do fluxo a partir de uma estrutura hierárquica (organograma) onde conjuntos de usuários sejam autorizados de uma só vez	
III. As definições de autorizações realizadas em cada etapa do fluxo devem permitir controlar se as pessoas poderão executar, editar ou conceder novas autorizações	
IV. Permitir copiar autorizações pré-definidas de uma etapa para outras etapas	
III. Execução dos processos	
I. Permitir a criação de processos dentro de cada fluxo conforme níveis de autorização do usuário	
II. Permitir que os processos possam ser visualizados e executados a partir de um quadro	
III. Permitir que os processos possam ser exibidos a partir de uma listagem	
IV. Permitir filtrar os processos em execução a partir de textos contidos nos mesmos	
V. Restringir a movimentação dos processos entre as etapas conforme definição prévia do fluxo	
VI. Permitir que os processos contidos em etapas de fluxo aberto (sem etapa destino pré-definida) possam ser movimentados para quaisquer outras etapas	
VII. A movimentação dos processos só poderá ser realizada por pessoas autorizadas na etapa em que o mesmo se encontra	
VIII. Deve ser possível ordenar os processos dentro de cada etapa	
IX. A movimentação do processo só poderá ser realizada se o preenchimento dos dados exigidos foi realizado	

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

X. Deve ser possível realizar a movimentação de vários processos ao mesmo tempo	
XI. Os usuários que executam processos poderão utilizar salas de bate-papo para interagir sobre os processos de um fluxo	
IV. Informações nos processos	
I. Cada processo deverá ser composto por uma descrição além de informações adicionais/observações	
II. Os processos deverão exibir formulários pré-definidos para preenchimento, conforme a etapa atual que o mesmo se encontra	
III. Deverá ser possível adicionar uma ou mais pessoas como responsável pelo processo, independentemente do nível de autorização da mesma	
IV. Os usuários com acesso aos processos poderão marcá-los para acompanhamento permitindo que o sistema emita notificações quando houver uma movimentação	
V. Deverá ser possível confirmar uma data de validade para cada processo de forma que o sistema notifique todos os responsáveis sempre que o prazo estiver próximo do fim	
VI. Deverá ser possível incluir ou excluir anexos no processo por qualquer pessoa que possua acesso ao mesmo	
VII. Deverá ser possível realizar comentários nos processos de forma que os mesmos fiquem visíveis para todos que possuem acesso	
VIII. O sistema deverá notificar um usuário sempre que o mesmo for referenciado em um comentário, dentro de um processo	
IX. O sistema deverá realizar o registro das ações ocorridas em cada processo durante sua movimentação ou qualquer alteração de dados ocorrida, armazenando a pessoa que realizou, data e hora e a ação executada	
X. O sistema deverá guardar o histórico de execução dos processos de forma que seja possível visualizar os dados que haviam em um processo quando o mesmo passou por determinada etapa	
XI. Usuários citados em comentários dentro dos processos devem receber notificações emitidas pelo sistema	
V. Bases de dados	

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

I. O sistema deve permitir criar conjuntos de dados para serem reutilizados em diferentes formulários presentes dentro das etapas	
II. Cada base de dados poderá ser formada por um número ilimitado de informações, sendo possível inserir um número ilimitado de registros	
III. A estrutura de cada base de dados deverá ser construída tendo como opções os seguintes tipos de campos: Email, Data e Hora, Texto curto, Texto Longo, Numérico, Checkbox, Radio, Seleção de opções, CPF, CNPJ, Telefone, Moeda, Texto fixo, Anexo e ID	
IV. As bases de dados deverão ser alimentadas de forma manual, preenchendo o formulário da mesma ou através de importação de arquivos no formato CSV	
V. As bases de dados poderão ser compartilhadas com outros usuário de forma que seja possível realizar sua manutenção	
VI. Deve haver recurso para exportação da base de dados em formato CSV	
VII. Deve ser possível localizar registros dentro de cada base de dados a partir de um filtro textual	
VIII. Deve ser possível visualizar o número de registros presentes em cada base de dados	
IX. Deverá ser possível conectar uma base de dados à outra, a partir de campos que permitam a seleção dinâmica dos dados de origem	
VI. Criação de regras	
I. O sistema deverá permitir definir conjuntos de regras capazes de alterar o comportamento dos processos durante sua execução	
II. As regras deverão permitir utilizar informações presentes dentro dos processos	
III. Deverá haver diferentes acionadores para as regras de forma que o acionamento das mesmas seja feito em diferentes momentos	
IV. Deve ser possível configurar condições lógicas para que a regra seja executada. As condições devem permitir a utilização de informações presentes dentro de cada processo	
V. Deverá existir um controle de agendamento para regras que executam sob determinada periodicidade	
VI. Deverá ser possível criar um novo processo a partir de uma regra quando a mesma for executada	

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

VII. As regras deverão permitir comunicação com sistemas externos a partir do consumo de APIs previamente configuradas	
VIII. Deve ser possível construir regras de negócio utilizando inteligência artificial	
VII. API e integrações	
I. O sistema deve possuir API REST permitindo que suas funcionalidades possam ser acionadas a partir de outros sistemas	
II. O formato de dados utilizado na comunicação deverá ser JSON	
III. O acesso à API deverá ser diferenciado por conta de usuário	
IV. Deverá dispor de documentação da API permitindo visualizar todos os serviços disponíveis	
V. Possuir integração nativa com sistema de assinatura eletrônica	
VIII. Outros	
I. O sistema deverá apresentar um dashboard contendo informações relevantes sobre os processos do usuário de forma que facilite o acesso aos mesmos	
II. Deve haver uma pesquisa central no sistema capaz de localizar quaisquer processos que o usuário tem acesso	
III. O sistema deve possuir uma área para visualização de notificações internas que facilite o acesso aos processos	
IV. Deve ser possível customizar a logomarca presente dentro do sistema	
V. Os usuários poderão alterar informações pessoais de sua conta como foto e dados cadastrais	
VI. Deve ser possível visualizar relatórios internos referente aos processos que o usuário tem acesso	
VII. O sistema deve comunicar os usuários sobre processos com prazo próximo do vencimento	
VIII. Deve possuir funcionalidade para recuperação de senha	
5.2 Requisitos – Assinatura Eletrônica	
I – Requisitos de funcionamento da assinatura eletrônica	
I. Composição de diferentes documentos e formatos em um único arquivo PDF	



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

II. Geração de página de assinaturas incorporada ao documento contendo controles de segurança necessários para validação do documento, além de informações das assinaturas pendentes e efetuadas pelos signatários	
III. Blockchain privado entre todos os documentos criados, contemplando nesta cadeia os registros de todos os clientes que utilizam o sistema	
IV. Configuração individual para cada usuário quanto ao comportamento do sistema na entrega de notificações enviadas, configurações ligadas a lembretes de assinatura e conclusão de documentos criados por ele	
V. Cadastro de repositórios por usuário para armazenamento dos documentos	
VI. Controle de expiração de documentos conforme definição de validade na sua criação ou no repositório onde foi armazenado	
VII. Cadastro de pastas permitindo subclassificar documentos dentro de cada repositório	
VIII. Funcionalidade para cadastro de observadores, permitindo que pessoas fora do fluxo de assinatura sejam notificadas quando um documento for concluído	
IX. Criação de tags vinculadas aos documentos, permitindo localizar/filtrar facilmente por palavras-chave	
X. Pesquisa centralizada no sistema através de informações descritivas contidas no documento, nos documentos, tags e signatários. Permitir a pesquisa considerando data de alteração, criação ou situação do documento	
XI. Edição dos documentos na web permitindo incluir novos arquivos, remover e rotacionar páginas durante a sua montagem	
XII. Assinatura de documentos podem ser efetuadas sem a necessidade de conta no sistema, conforme decisão do proprietário do documento	
XIII. Definição de ordem em que as assinaturas são aplicadas aos documentos, permitindo que assinaturas possam ser realizadas em paralelo	
XIV. Criação de grupos de assinatura permitindo que vários usuários sejam adicionados simultaneamente como signatários, além de reutilizar o mesmo conjunto de signatários em diferentes documentos.	
XV. Definição de quantidade mínima de assinaturas exigidas para um grupo de assinatura, liberando o documento ao próximo signatário apenas quando esse número for atingido	
XVI. Envio de mensagem personalizada aos signatários quando o documento for lhe encaminhado	
XVII. Assinatura digital de PDFs utilizando o padrão PAdES	
XVIII. Envio de notificações de assinatura com controle de validade dos links de acesso e layout responsivo para diferentes clientes de email/dispositivos	
XIX. Diferentes tipos de ação atribuídas para cada signatário: assinar, aprovar, reconhecer, assinar como parte, assinar como testemunha, assinar como interveniente, acusar recebimento, assinar como emissor, assinar como parte e responsável.	
XX. Validação de autenticidade de documentos gerados pelo sistema através de funções hash, com opção para consistência de integridade na blockchain privada	



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

XXI. Criação de documentos a partir de diferentes tipos de arquivos (PNG, JPG, JPEG, BMP, GIF, XLS, XLSX, PDF, DOC, DOCX, ODT, RTF, TXT, XML, PPTX, PPT, ODS, ODP, HTML, HTM, CSV)	
XXII. Sugestão automática de signatários conforme documentos, criados, no passado, pelo próprio usuário	
XXIII. Modo de pesquisa avançado para localizar documentos através de termos contidos dentro dos arquivos	
XXIV. Aplicação web responsiva conforme dispositivo de acesso	
XXV. Assinatura global de todo o conteúdo do documento através de certificado digital configurável	
XXVI. Opção para usuários configurarem suas assinaturas eletrônicas e rubricas na própria conta, utilizadas posteriormente na assinatura de documentos	
XXVII. Opções para mover documentos entre pastas e repositórios	
XXVIII. Opção para compartilhamento dos repositórios de documentos entre diversos usuários, permitindo que um usuário crie ou visualize documentos de outro proprietário	
XXIX. Classificação e listagem de documentos por status: aguardando definição de signatários, aguardando assinaturas, finalizado, arquivado, cancelado e expirado	
XXX. Edição e montagem dos documentos que irão compor o documento com recursos de edição e navegação entre as páginas através de miniaturas, agrupadas conforme os arquivos que formam o documento	
XXXI. Opção para recuperação de senha pelo usuário	
XXXII. Opção para download do documento final gerado (tanto na forma unificada ou individualizada – por arquivo), contendo todas as assinaturas e informações preenchidas pelos signatários	
XXXIII. Inclusão de diferentes tipos de campos para preenchimento dentro dos documentos, incluindo controle de obrigatoriedade. Tipos de campos: assinatura eletrônica (através de imagem customizada pelo usuário), rubrica da assinatura, texto livre, nome do signatário, email do signatário, data de assinatura, geolocalização, listas de seleção com valores pré-definidos, caixas de marcação e carimbo de assinatura digital (coletada a partir de um certificado digital)	
XXXIV. Opções para arquivar documentos concluídos ou cancelar documentos que ainda estão abertos	
XXXV. Opção para configuração de documentos obrigatórios exigidos ao signatário durante coleta das assinaturas	
XXXVI. Opções adicionais de autenticação exigidas antes da assinatura: certificado digital, documento com foto, documento com foto e selfie, confirmação de código SMS, código customizado, exigência de login, CPF, reconhecimento facial e pix	
XXXVII. Customização dos campos contidos dentro dos documentos como tamanho de fonte, cor e estilos, incorporados ao documento final após cada assinatura	
XXXVIII. Montagem de modelos de documento (templates) permitindo reutilização de estruturas já configuradas anteriormente	

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

XXXIX. Relatórios estatísticos de utilização do sistema para cada usuário	
XL. Opção para acompanhar determinados documentos e receber notificações a cada assinatura aplicada	
XLI. Opção para ativação de conta de novos usuários através de confirmação de email	
XLII. Geração automática de palavras chave do documento	
XLIII. Login no sistema utilizando autenticação 2 fatores	
XLIV. API REST para criação de documentos e coleta de assinaturas permitindo integração com sistemas terceiros sem a necessidade de acesso à interface da aplicação	
XLV. Opção para criar modelos de documentos a partir de documentos já existentes	
XLVI. Opção para definição do tamanho máximo de arquivos adicionados ao sistema	
XLVII. Opção para definição de documentos auxiliares, enviados a cada signatário de forma individual	
XLVIII. Resumo histórico de documentos criados, encaminhados e concluídos nos últimos dias	
XLIX. Visualização dos dados de autenticação utilizados pelos signatários durante a realização das assinaturas	
L. Visualização da localização do usuário durante todas as ações executadas sobre um documento	
LI. Deve ser possível conceder autorização a outros usuários permitindo que assinaturas possam ser realizadas por eles	
LII. Autenticação via Google SignIn	
LIII. Inclusão de código de autenticação e QRCode em todas as páginas dos documentos	
LIV. Os signatários devem poder assinar ou autenticar os documentos através de certificados digitais tipo A1, A3 ou certificados em nuvem	
LV. Opção para que o proprietário dos documentos visualize todos os documentos que foram solicitados aos signatários	
LVI. Opção para que o proprietário dos documentos reenvie os links de assinatura aos signatários	
LVII. Opção para que os signatários do documento possam assinar os documentos apenas com um número celular, recebendo um SMS de acesso quando necessário	
LVIII. A validação de documentos gerados pelo sistema poderá ser realizada a partir de um local centralizado através do arquivo físico do documento ou identificador do mesmo	
LIX. A assinatura de inúmeros documentos pode ser realizada em uma única operação (assinatura em lote) sendo possível preencher campos e informações em	

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

um único local	
LX. Opção para restringir a criação de novas contas permitindo apenas que determinados domínios possam ser utilizados no e-mail a ser cadastrado	
LXI. Opção para que os documentos criados possam receber despachos de todos os participantes do fluxo de assinatura, sendo possível visualizá-los dentro do documento	
LXII. Opção para criar documentos dentro do sistema sem a necessidade de anexar um arquivo externo, sendo possível redigir o conteúdo utilizando funções básicas de formatação	
LXIII. Criação de modelos de documento permitindo o uso de campos customizados para preenchimento, permitindo reutilizar facilmente para criação de novos documentos	
LXIV. Opção para compartilhar modelos entre diferentes usuários	
LXV. Opção para que um usuário delegue sua assinatura a outro, mesmo não pertencendo ao fluxo inicial de assinaturas	
LXVI. Funcionalidade para realizar a assinatura de arquivos nos formatos PAdES, CAdES ou XAdES	
LXVII. Funcionalidade para criação e envio de inúmeros documentos ao mesmo tempo a partir de um mesmo conteúdo	
LXVIII. Opção para visualização do fluxo de assinatura envolvendo todas as pessoas que interagiram com um documento	
LXIX. Permitir a autenticação de usuários no sistema (login) a partir de um certificado digital	
LXX. Opção para autenticação de documentos através de reconhecimento facial através de dados pré-mapeados com análise de sexo e gênero	
LXXI. Permitir a assinatura presencial de documentos através de um intermediador	
LXXII. Permitir a definição de modelos de mensagens para serem utilizadas durante o envio de documentos aos signatários	
LXXIII. Permitir que documentos de identificação utilizados na autenticação de documentos possam ser inseridos como parte do conteúdo do documento	
LXXIV. Permitir que modelos possam ser construídos utilizando arquivos como base, arquivos de documentos nos formatos Doc, Docx, Rtf ou Odt	
LXXV. Permitir que documentos possam ser solicitados aos signatários, ficando disponíveis aos demais integrantes do fluxo de assinatura	
LXXVI. Opção para copiar documentos, reaproveitando toda a sua estrutura já definida	
LXXVII. Emissão de diferentes tipos de notificações internas (documento finalizado, modelo compartilhado, assinatura realizada, formulário preenchido, etc.)	
LXXVIII. Permitir a geração de formulários externos a partir de modelos, permitindo que os dados possam ser preenchidos por usuários externos para uso posterior nos modelos	

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

LXXIX. Permitir a definição de diferentes tarefas aos documentos, permitindo que usuários possam interagir com elas.	
LXXX. Opção para formulários de dados gerarem automaticamente documentos para serem assinados pelos usuários	
LXXXI. Permitir a extração de dados coletados a partir de formulários externos em formato tabular	
LXXXII. Permitir o cadastro de grupos de pessoas (observadores) para serem notificadas sempre que um documento for concluído	
LXXXIII. Opção para criação de automações dentro do sistema, permitindo executar diferentes ações conforme regras de negócio definidas pelos usuários	
LXXXIV. Recurso para configuração e definição de estrutura organizacional capaz de organizar usuários em setores e subsetores	
LXXXV. Permitir que repositórios de documentos possam ser compartilhados com diferentes setores do ambiente	
LXXXVI. Permitir que modelos de documento possam ser compartilhados com diferentes setores do ambiente	
LXXXVII. Recurso disponível para que todas as assinaturas aplicadas com certificado digital possam ser consolidadas em arquivo único no padrão PadES	
LXXXVIII. Permitir que os documentos possam ser autenticados a partir de diferentes mecanismos como documento com foto, SMS, código fixo, reconhecimento facial, CPF e PIX	
LXXXIX. Permitir a inclusão de campos de preenchimento sobre os documentos a partir de um texto de referência, de forma que seja possível posicioná-lo automaticamente	
XC. Permitir a exportação e importação de modelos de documento de forma que toda a estrutura de signatários, campos e anexos possa ser exportada para um arquivo físico e posteriormente importada em uma nova conta	
XCI. Permitir o compartilhamento do conteúdo dos documentos para aplicativos instalados no celular do usuário como WhatsApp, Telegram, entre outros	
XCII. Permitir que documentos possam ser assinados utilizando certificado digital em nuvem	
XCIII. Permitir a importação de signatários a um documento a partir de arquivo CSV	
XCIV. Permitir a criação de documentos a partir de modelos de documento dinâmicos, alimentados por arquivos CSV	
XCV. Permitir a utilização do sistema a partir de aplicações nativas para iOS e Android, com suporte a notificações push	
XCVI. Permitir a criação de documentos sem a definição prévia de signatários, permitindo que várias pessoas assinem um documento a partir de um link público	
XCVII. Permitir que os signatários possam desenhar ou realizar marcações visuais sobre os documentos durante a fase de assinatura	
XCVIII. Permitir a edição e reconfiguração de documentos já criados com base em modelos personalizados	
XCIX. Adicionar um fluxo de aprovação antes da assinatura para determinados tipos de documentos conforme regras configuráveis	

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

C. Opção para que signatários possam adicionar notas ou comentários visíveis durante a assinatura de um documento	
5.3 -Requisitos – Chatbots -PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTELIGENTES AUTOMATIZADOS E HUMANIZADOS MULTICANAIS.	
I. Funcionalidades e Características	
I) Possuir interface web para criação, configuração e alteração dos “atendentes virtuais”s, compatível com os navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge.	
II) O “atendentes virtuais” deve ter a capacidade de responder as perguntas de forma autônoma conforme foi estruturado para responder.	
III) Ser capaz de enviar e-mail de qualquer ponto do atendimento automatizado sem necessidade de programação, usando recursos visuais.	
IV) Executar WebServices externos para integração com sistemas com recursos visuais do tipo “plug and play” de conectividade no padrão REST sem necessidade de programação ou edição de código de programa.	
V) Nas execuções de WebServices externos permitir utilização de variáveis, nas execuções das APIs, criadas em tempo de execução do fluxo de atendimento ou uso de variáveis de objetos de dados obtidos de bases de dados da contratante.	
VI) Encaminhar atendimento para atendimento humano para atendentes cadastrados e logados na plataforma.	
VII) Dividir os atendentes em unidades e departamentos distintos.	
VIII) Permitir configurar horários de atendimentos distintos por departamento para que cada setor possa atender dentro dos seus horários de atendimento.	
IX) Permitir configurar avaliação de atendimento por departamento, para que seja possível medir e avaliar a qualidade dos atendimentos de forma individualizada e padronizada por unidade da contratante.	
X) Permitir configurações de atribuição automática (em formato de rodízio) ou não de um atendimento a um atendente, sendo essa configuração independente por equipe de atendimento da contratante.	
XI) Plataforma deve permitir envio de SMS utilizando serviço próprio de broker ou de terceiros para disparo dos SMS.	



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

XII) Possibilitando transferir os “atendentes virtuais” para ser realizado por humanos, ou seja, realizar o transbordo para atendentes, sem mudar a janela de interação com as pessoas (cidadão).	
XIII) Permitir personalizar a mensagem quando os atendentes estão fora do seu horário de atendimento, deixando claro para o cidadão quais os horários de atendimento e permitindo ou não esse atendimento ser retomado no próximo horário útil de trabalho.	
XIV) Possibilitar segmentação de atendimentos humanos por empresas, áreas, setores ou qualquer tipo de segmentação que possa ser cadastrada na ferramenta, com o mínimo dois níveis hierárquicos de divisão.	
XV) Ter fila de atendimento para que operadores humanos possam atender as pessoas que solicitarem este tipo de atendimento, com notificações de novas mensagens e novos cidadão na fila de atendimento.	
XVI) Ferramenta de CHAT para “atendentes virtuais”: que possibilite a construção dos “atendentes virtuais” de maneira rápida, em quaisquer horários, de forma intuitiva e visual, tanto na sua estruturação, como no desenvolvimento e publicação. Possibilitando a definição do fluxo da conversa, testes instantâneos, conectividade com sistemas próprios da contratante, configurações de mensagens caso exceda quantidade máxima de erros, configurar mensagens personalizadas de reincidência caso inatividade da pessoa que está sendo atendida com tempo de inatividade personalizado. Configurar mensagem personalizada por “atendentes virtuais” caso a pessoa entre em um laço de erro por mais de N vezes, sendo N uma configuração em tela.	
XVII) Gerenciamento dos atendimentos: a ferramenta deve possibilitar ao administrador acompanhar o desempenho dos “atendentes automatizados” e da equipe de atendimento humano, nos diversos canais de atendimento. Com métricas e histórico de mensagens em tempo real, sendo possível a geração de relatórios detalhados.	
XVIII) A Plataforma deve permitir exportar e/ou integrar todo histórico os atendimentos nos sistemas próprios da contratante por meio de API REST.	
XIX) A plataforma deve contemplar a utilização de atendentes ilimitados para atendimento.	
XX) Plataforma deve possibilitar cadastros de motivos para encerramento de atendimentos humanos.	

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

XXI)	Suporte a plataforma: está previsto o suporte que a CONTRATADA deve manter disponível através de chamados para resolução de problemas e indisponibilidade da plataforma.	
XXII)	Possuir linguagem em português.	
XXIII)	Conter interface de criação e implementação de “atendentes automatizados”, capazes de responder às mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações que a contratante deseje disponibilizar.	
XXIV)	Permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um consumidor que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável.	
XXV)	Ter a possibilidade de integração com ferramenta de Inteligência Artificial com as seguintes características: Permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o “atendente automatizado” utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um atendimento humano.	
XXVI)	Possuir um ambiente propício, de fácil manuseio, para realizar a curadoria para aprimoramento do “atendentes virtuais”.	
XXVII)	Contemplar fluxos de atendimento, por meio de criação de árvores de decisões, utilizando funcionalidades de drag and drop, e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.	
XXVIII)	Possuir um ambiente propício para criação de fluxos automatizados de atendimento, e que seja de fácil operação. Ou seja, disponibilizar uma Ferramenta visual modelagem dos fluxos de atendimento como desenho de fluxos sem a necessidade de mão de obra especializada da contratada.	
XXIX)	Ter a possibilidade de criação de fluxos de respostas, com possibilidade de consultar dados de sistemas próprios da contratante da contratante de forma nativa, sem necessidade de programação por parte da contratada.	
XXX)	O usuário pode, a qualquer momento, ter a possibilidade de transferir sua conversa com o “atendentes automatizados” para um atendimento realizado por humanos, ou seja, realizar transbordo humano, sem mudar a janela de interação com o cidadão.	



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

XXXI) Ao transbordar o atendimento para o atendimento humano as interações que foram realizadas entre o “atendimento automatizado” e os cidadãos devem ser exibidas para o atendente verificar todo o histórico da conversa com este cidadão, independente do período de tempo.	
XXXII) Possuir acessos segregados de atendentes, supervisores e administradores, com restrição de acesso de cada perfil.	
XXXIII) Ter parametrizações de tamanho máximo da fila de atendimento e tempo máximo de inatividade com mensagem personalizada quando o tempo de inatividade do cidadão for atendido.	
XXXIV) Permitir classificar atendimentos humanos com motivos personalizáveis cadastrados pela contratante.	
XXXV) Permitir configurar o horário de atendimento humano, por dias da semana, com intervalos e com mensagem personalizada quando um atendimento humano é solicitado fora do horário configurado na plataforma.	
XXXVI) Permitir configurar o horário de atendimento humano, por departamentos, por dias da semana, com intervalos e com mensagem personalizada quando um atendimento humano é solicitado fora do horário configurado.	
XXXVII) Possibilidade de enviar imagem, áudio, vídeo, documentos, planilhas e outros formatos de arquivos de forma automática e personalizada pelos “atendentes virtuais” para os cidadão em todos os canais de atendimento.	
XXXVIII) Possibilidade do cidadão enviar para a plataforma, tanto para os “atendentes virtuais” quanto para os humanos, imagem, áudio, vídeo, documentos, planilhas e outros formatos de arquivos.	
XXXIX) Possibilitar o atendente humano enviar: imagem, áudio, vídeo, documentos, planilhas e outros formatos de arquivos.	
XL) Possibilitar o atendente gravar e enviar áudio diretamente da tela de atendimento para determinado contato.	
XLI) Ter a possibilidade de limitar a quantidade de atendimento simultâneos por meio de configuração em tela.	
XLII) Fornecer ferramenta analítica que permita a extração de relatórios analíticos e/ou detalhados PDF e planilha eletrônica.	

VISTO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

XLIII) Permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo “atendentes virtuais” e pelo transbordo humano.	
XLIV) Para utilização de “atendentes virtuais” e atendimento humano via WhatsApp, a solução deve utilizar interação oficial com WhatsApp, sem utilizar soluções não oficiais ou próprias para integração com a plataforma do WhatsApp. As comunicação com o WhatsApp deve ocorrer por intermédio de um Provedor de Soluções WhatsApp Homologado e Oficializado pela Meta inc.	
XLV) Contratante deve possuir experiência comprovada por meio de atestados de capacidade técnica evidenciando a experiência de entregar “atendentes virtuais” e processo comprovados em rotinas de cobrança, atendimento ao cidadão, rotinas administrativas de municípios, rotinas de arrecadação e atendimento ao cidadão em geral com transbordo para atendentes humanos.	
XLVI) A plataforma deve permitir configuração de que seus atendentes humanos participam ou não de rodízio automático que atribuem atendimentos de cidadão para cada atendente de forma automática e balanceada para todos atendentes logados.	
XLVII) Permitir configuração por departamentos que cada atendimento humano encerrado seja disparada automaticamente uma pesquisa de satisfação, com personalização de notas, para o cidadão responder, não ficando acessível ao atendente a nota atribuída a ele.	
XLVIII) Plataforma deve proporcionar relatório das pesquisas de satisfação com filtros por período, canais de atendimento, protocolo, unidade, departamento, número de telefone, nome cidadão, atendente, campanha e etc.	
XLIX) Permitir configuração por departamentos que possa bloquear ou não a transferência de atendimentos de outros departamentos para esse departamento.	
L) Sistema deve controlar feriados nacionais nos períodos de configuração de período de trabalho dos atendentes em cada departamento.	
LI) Plataforma deve permitir cadastro de templates diretamente com a API oficial da Meta Inc. monitorando e listando em tela os status atualizados com API oficial.	
LIII) Plataforma deve ser capaz de enviar mensagens avulsas (templates – notificações) para os cidadãos de forma individual.	

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

LIV) Plataforma deve ser capaz de enviar campanhas de notificação em massa para os cidadãos, sem limite de quantidades, permitindo segmentar o envio por quantidade e intervalo entre cada lote.	
LV) A plataforma deve gerar um número único de protocolo para cada atendimento efetuado por atendentes humanos, permitindo a localização dos atendimentos pelo protocolo, número de telefone, nome entre outras informações do cidadão.	
LVI) Plataforma deve possuir uma fila de reincidência, ou seja, uma fila separada para atender cidadão que iniciaram as interações com o “atendentes virtuais” e não tiveram seu atendimento finalizado e não foram transferidos para humanos, categorizando atendimentos perdidos, que devem ser transferidos para serem tratados na fila de reincidência.	
LVII) A plataforma deve possuir um cadastro de contatos, onde cada cidadão que entra em contato com o número de WhatsApp oficial do município, tem seu cadastro criado automaticamente pela plataforma e permitindo os atendentes e administradores alimentarem ou alterarem esse cadastro.	
LVIII) Plataforma deve possuir um cadastro de respostas rápidas que os atendentes pode responder para os cidadãos com uso de atalhos ou palavras-chaves substituindo pela frase vinculadas a estes atalhos ou palavras-chaves.	
LIX) Plataforma deve permitir o cadastro de mensagens personalizadas para serem enviadas ao término do atendimento humano	
LX) Permitir configurar o tempo para que o sistema encerre automaticamente o atendimento quando esse tempo se atividade (troca de mensagens) seja atingido.	
LXI) Plataforma deve permitir que sejam cadastradas palavras ou expressões que quando os cidadão digitarem as mesmas o atendimento humano é encerrado e o mesmo sai da fila de atendimento ou do atendimento humano.	
LXII) Plataforma deve possuir relatórios que demonstrem indicadores de atendimentos, atendimentos automatizados, atendimentos humanos, encaminhados para a fila e etc.	
LXIII) Plataforma deve ser capaz de transcrever áudios recebidos dos cidadãos em texto para que possam ser interpretados pelos “atendentes virtuais”.	

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

LXIV)	Plataforma deve exibir indicadores e dados estatísticos dos atendimentos, por período, com quantidades de Conversas, Em Atendimento, Aguardando atendimento, cidadãos em reincidência, conversas em janelas de 24h.	
LXV)	Plataforma deve exibir atendentes logados.	
LXVI)	Plataforma deve exibir indicadores de atendimento como Atendidos por mês, Atendidos por hora, Atendidos por dia, Atendidos por dia da semana e etc.	
LXVII)	Plataforma deve exibir gráficos gerencias com as seguintes informações: Atendimentos por dia da semana, atendimentos por dias do mês, protocolos, atendimentos e atendidos.	
II.	Requisitos Técnicos	
I.	Permitir integração com sistema ERP da contratante de forma plug and play, através de API REST, sem necessidade de desenvolvimento.	
II.	A arquitetura/estrutura da plataforma deverá permitir que sua arquitetura de servidores tenha escalabilidade tanto vertical quanto horizontal.	
III.	Independentemente do número de usuários, menções, publicações, páginas monitoradas, interações com o cliente, etc, a contratada deverá escalar ou reduzir a infraestrutura necessária ao pleno funcionamento do serviço.	
IV.	O serviço deverá ser prestado no modelo SaaS (Software As A Service – Software Como Serviço) com acesso exclusivamente por meio do navegador Internet (browser).	
V.	As informações e dados gerados na vigência da prestação do serviço são de propriedade da contratante, sendo disponibilizados em um sistema de SGBD ao término do contrato.	
VI.	A contratada deverá manter backup atualizado diariamente da base de dados com as informações da contratante.	
VII.	Deverá ser possível realizar o backup das informações da ferramenta sem a necessidade de interrupção dos serviços.	



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

VISTO

.....
ASJUR/SECOL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

ANEXO IV

DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO A LEI COMPLEMENTAR N.º 123/2006

A licitante _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da identidade n.º _____ e do CPF n.º _____ DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre os requisitos previstos na Lei Municipal n.º 7.324/2010 e/ou Lei Complementar n.º 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, que esta empresa, na presente data, é considerada:

() MICROEMPRESA, conforme inciso I do art. 3º da Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006;

() EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme inciso II do art. 3º da Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006;

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do art. 3º da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006.

_____, ____ de _____ de _____.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

EXAME PRÉVIO

De acordo com o art. 53, da Lei nº 14.133/21 foram previamente examinadas as condições do edital e do instrumento contratual em relação ao solicitado pela demandante e estão aprovados os termos onde constam o visto da Assessoria Jurídica – ASJUR, desta Secretaria.

Carina da Cunha Sedrez

Assessora Jurídica da Secretaria Municipal de Compras e Licitações

VISTO

.....
ASJUR/SECOL