



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO 67/2024

Processo Administrativo SUPRI 168/2024

A Prefeitura do Município de Itapevi, através do Secretaria de Administração e Tecnologia, fará realizar por intermédio do sistema eletrônico de compras denominado: Bolsa Brasileira de Mercadorias, licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO** para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL**, conforme descrição do Termo de Referência e demais anexos, partes integrantes deste instrumento.

A presente licitação é regida pela Lei Federal nº 14.133 de 1º de Abril de 2021, do decreto Municipal nº 5.848/2024, da Lei Complementar nº 123 de 14 de Dezembro de 2006 e suas alterações, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, legislação estadual aplicável à espécie, por força do disposto no artigo 84 da Lei Orgânica do Município de Itapevi e em especial, pelas normas e condições expressas neste edital.

CADASTRAMENTO, ABERTURA E INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS

Período para cadastro de propostas iniciais: 14/10/2024 às 19h30 até 29/10/2024 às 09h00

Data da Abertura da sessão pública: 29/10/2024 às 09h01

Início do pregão (fase competitiva): 29/10/2024 às 09h10

Modo de disputa: **aberta**.

Critério de julgamento: **menor preço global**.

A etapa de lances terá duração de 10 (dez) minutos podendo ser prorrogada nos termos do subitem 10.6. do edital.

Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

Endereço eletrônico do site: <https://www.novobbmnet.com.br>

Endereço da Secretaria de Suprimentos: Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – 2º andar – vila Nova Itapevi – Itapevi - SP

As despesas serão suportadas com recursos classificados nas dotações orçamentárias nº.

Número	Órgão	Econômica	Funcional	Ação	Fonte	C. Aplicação
01209	07.01.00	3.3.90.40.99	04 122 0007	2002	01	1100000

Constituem anexos do presente Edital e dele fazem parte integrante os seguintes documentos:

ANEXO I - Termo de Referência e quantidades estimadas;

ANEXO II - Decréscimo mínimo por lance;

ANEXO III - Modelo de declaração de proposta econômica que compreenda a integridade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas;

ANEXO IV - Modelo de Proposta;

ANEXO V - Modelo de declaração de que trata o artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal;

ANEXO VI - Modelo de declaração de exigência de reserva de cargos;

ANEXO VII - Modelo de declaração de que estão enquadradas como microempresas ou empresa de pequeno porte nos termos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VIII - Modelo de declaração de pleno conhecimento, de aceitação e de atendimento às exigências de habilitação;

ANEXO IX - Dados complementares para assinatura de instrumento contratual ou ato jurídico análogo;

ANEXO X - Minuta do contrato;

ANEXO XI - Termo de ciência e notificação.

Os interessados em obter cópia do Edital e respectivos anexos deverão obtê-los gratuitamente na página da Internet <https://www.itapevi.sp.gov.br/licitacoes>, ou ainda no site da Bolsa Brasileira de Mercadorias, <https://www.novobbmnet.com.br>.

Pedidos de esclarecimentos poderão ser formulados em campo próprio no site da Bolsa Brasileira de Mercadorias, <https://www.novobbmnet.com.br>, na opção solicitar esclarecimentos.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL**, conforme Termo de Referência e demais anexos integrantes deste Edital.

2. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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 através do **Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) da Bolsa Brasileira de Mercadorias**;

2.2. O certame será conduzido pelo Pregoeiro Municipal, Senhora Daniele dos Santos Alves, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações Públicas" constante da página eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias (<https://www.novobbmnet.com.br>).

3. DOS PRAZOS DE INÍCIO, VIGÊNCIA E DE PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

3.1. A CONTRATADA deverá proceder com a entrega dos equipamentos (KIT) em um prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, contados da assinatura do contrato e deverá efetuar a instalação e conexão lógica dos equipamentos e sistemas de atendimento da unidade de atendimento em um prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, contados da data de recebimento dos equipamentos (KIT);

3.2. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do contrato;

3.3. O contrato poderá ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei nº 14.133/21, de comum acordo e manifestado com antecedência de, no mínimo, **90 (noventa) dias** antes de seu término.

4. DO PREÇO E DO REAJUSTE

4.1. O preço deverá ser cotado contemplando todos os custos, relativo ao serviço, tudo de acordo ao pleno atendimento do Termo de Referência e demais anexos, que são partes integrantes do Edital;

4.2. Os preços contratados serão fixos e irremovíveis, durante o período de 12 (doze) meses de vigência do contrato. Ocorrendo a hipótese de prorrogação contratual, os valores contratados poderão ser reajustados, cuja data-base de reajuste está vinculada à data do orçamento estimado, qual seja, **08/2024**, conforme artigo 25, parágrafo 7º e artigo 92, parágrafo 3º da Lei nº 14.133/2021, utilizando-se como índice o "IPC/FIPE – categoria geral".

5. DO RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

5.1. O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para o início da etapa competitiva de lances.

6. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

6.1. Poderão participar do presente certame:

6.1.1. Poderão participar todos os interessados **do ramo de atividade pertinente ao objeto da licitação**, autorizadas na forma da lei, que preencherem as condições de habilitação constantes deste Edital, desde que possuam cadastramento junto à Bolsa Brasileira de Mercadorias (Endereço eletrônico: [https:// www.novobbmnet.com.br](https://www.novobbmnet.com.br));

6.1.2. No caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, o tratamento diferenciado dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/06 não será aplicado ao item ou lote cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

6.1.3. A obtenção dos benefícios a que se referem os arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/06 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da presente 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;

6.2. O licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento diretamente do site: [https:// www.novobbmnet.com.br](https://www.novobbmnet.com.br);

6.3. Os interessados em participar dos Pregões Eletrônicos promovidos pela Prefeitura Municipal de Itapevi, deverão nomear através de Termo de Adesão com firma reconhecida operador devidamente habilitado, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no site: [https:// www.novobbmnet.com.br](https://www.novobbmnet.com.br);

6.4. Para cadastramento de licitantes a Bolsa (BBMNet) realiza a cobrança de taxa, cuja tabela encontra-se disponível no site: <https://www.bbmnetlicitacoes.com.br> . Estes custos cobrirão exclusivamente os serviços do sistema eletrônico, não estando previsto nenhum encargo ou despesa para a Prefeitura Municipal de Itapevi;

6.5. O cadastramento do licitante deverá ser requerido acompanhado do seguinte documento:

6.5.1. Termo de Adesão ao Sistema de Pregão Eletrônico, preenchido no site da Bolsa Brasileira de Mercadorias, efetuando o procedimento mencionado no site;

6.6. Não será permitida a participação de licitantes enquadradas em qualquer das hipóteses previstas no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021 além de:

6.7.1. De interessados cuja falência tenha sido decretada, ou em processo de falência, liquidação ou recuperação judicial ou extrajudicial, exceção feita se cumpridas as condições exigidas no subitem 14.4. alínea “a.1”;

6.7.2. Daqueles que tenham sido punidos com suspensão do direito de licitar ou contratar com esta Prefeitura Municipal de Itapevi; ou declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou estejam impedidos de licitar e contratar nos termos do Artigo 156, incisos III e IV da Lei 14.133/21;

6.7.3. Também não será permitida a participação nesta licitação, daquele 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 3º (terceiro) grau;

6.7.4. De agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria e do §1º, art. 9º da Lei nº 14.133/2021;

6.8. A participação em consórcio de empresas será permitida de acordo com o Art. 15 da Lei 14.133/2021.

7. DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

7.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro, com o auxílio da equipe de apoio, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) Acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;
- b) Responder às questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- c) Abrir as propostas de preços;
- d) Analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) Desclassificar propostas indicando os motivos;
- f) Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta de menor preço;
- g) Verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;
- h) Declarar o vencedor;
- i) Receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;
- j) Elaborar a ata da sessão com o auxílio eletrônico;
- k) Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;
- l) Abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando a aplicação de penalidades previstas na legislação.

8. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA LICITAÇÕES DA BOLSA BRASILEIRA DE MERCADORIAS

8.1. Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br, acesso "Credenciamento – Licitantes (Fornecedores)";

8.2. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br;

8.3. Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de Segunda à Sexta-feira, das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília), através dos canais informados no site www.novobbmnet.com.br;

9. DA PARTICIPAÇÃO

9.1. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no site <https://www.novobbmnet.com.br>, **opção "Login" opção "Licitação Pública" "Sala de Negociação"**;

9.1.1. As licitações aptas para o recebimento de propostas estão disponíveis na Plataforma BBMNET no menu **"Sala de Disputa"**, no campo das licitações na coluna (menu) da etapa **"Aberto para receber propostas"**;

9.2. As propostas de preço deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até data e horário definidos, conforme indicação na primeira página deste edital;

9.3. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

9.4. Caso haja desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados;

9.5. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 03 (três) horas, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação;

9.6. Caso exista a necessidade de ser suspenso o pregão, tendo em vista a quantidade de lotes, o pregoeiro designará novo dia e horário para a continuidade do certame;

9.7. O andamento do procedimento de licitação entre a data de abertura das propostas e a adjudicação do objeto deve ser acompanhado pelos participantes por meio do portal <https://www.novobbmnet.com.br>, que veiculará avisos, convocações, desclassificações de licitantes, justificativas e outras decisões referentes ao procedimento.

10. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES

10.1. A partir do horário previsto no Edital e no sistema, terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar sua aceitabilidade;

10.1.1. Quando autorizado e devidamente justificado pelo pregoeiro, os licitantes poderão alterar a proposta anteriormente inserida no sistema durante a fase de análise de propostas;

10.1.2. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante;

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

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

10.2. 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;

10.3. Só serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema;

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

10.5. Durante o transcurso da sessão pública os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema **não identificará** o autor dos lances aos demais participantes;

10.6. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será **PRORROGADA AUTOMATICAMENTE** pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública. A prorrogação automática da etapa de lances será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação;

10.7. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor;

10.8. Encerrada a etapa de negociação e aceitação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no artigo 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Registro Cadastral ou Registro de Sanções Administrativas do órgão licitante, se houver;
e

b) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica (TCU) (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

10.8.1. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação;

10.8.2. Os documentos relativos à habilitação, solicitados no item 14 deste edital, deverão ser anexados em campo próprio na plataforma, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, podendo ser prorrogados mediante solicitação justificada do licitante e devidamente aceita pelo Pregoeiro que informará no "chat", o prazo deferido, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada, conforme item 10.9.;

10.9. Posteriormente, os mesmos documentos da Empresa vencedora deverão ser encaminhados em originais ou cópias autenticadas ou declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade, no prazo máximo de **03 (três) dias úteis**, contados da data da sessão pública virtual, **juntamente com a proposta de preços readequada**, para a Prefeitura Municipal de Itapevi, aos cuidados do Pregoeiro, Secretaria de Suprimentos - Departamento de Compras e Licitações, sito à Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – 2º andar – Vila Nova Itapevi – Itapevi – SP, CEP 06693-120;

10.10. O não cumprimento do envio dos documentos de habilitação dentro do prazo acima estabelecido, acarretará nas sanções previstas no item **20.4. alíneas "a" a "f"** deste edital, podendo o Pregoeiro convocar a empresa que apresentou a proposta ou o lance subsequente;

10.11. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtido melhor preço;

10.12. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a execução do objeto, conforme **Anexo I**;

10.13. Constatando o atendimento das exigências fixadas no edital e divulgado o vencedor, os demais licitantes serão informados pelo Pregoeiro, que terão o prazo de 30 (trinta) minutos para manifestarem a intenção motivada de interpor recurso, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

11. DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO

11.1. Os licitantes deverão encaminhar, eletronicamente, no endereço e no prazo do preâmbulo, proposta de preços com a descrição do objeto ofertado e o preço e todos os documentos de habilitação. O encaminhamento, tanto da proposta eletrônica como dos documentos de habilitação, pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências e condições de habilitação previstas no Edital e seus Anexos. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;

11.2. No preenchimento da proposta eletrônica deverão, obrigatoriamente, ser informadas no campo próprio, detalhadamente todas as características necessárias, como descrição do objeto licitado ofertado, conforme **Anexo I** do edital;

11.3. A não inserção de arquivo ou informação contendo a especificação acima citada, implicará na desclassificação da Empresa, face à ausência de informação suficiente para classificação da proposta;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

11.4. O preço deverá ser expresso em Real (R\$), com 02 (duas) casas decimais inteiras após a vírgula;

11.5. A proposta eletrônica não poderá conter qualquer dado que identifique o LICITANTE ou seu representante. ATENÇÃO para não constar o nome da empresa ou qualquer dado identificador no corpo do documento, cabeçalho, rodapé, planilhas ou título do arquivo eletrônico;

11.6. A validade da proposta deverá ser no mínimo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão Eletrônico.

12. DA PROPOSTA ESCRITA E FORNECIMENTO

12.1. A Empresa vencedora, deverá enviar ao Departamento de Licitações, a Proposta de Preço escrita, conforme **Anexo IV**, com o valor oferecido após a etapa de lances, em 01 (uma) via, rubricada em todas as folhas e a última assinada pelo Representante Legal da Empresa citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, no prazo estipulado no item 10.11, deste edital, contendo:

- a) Razão social, endereço, CNPJ, telefone e e-mail;
- b) Especificação clara, completa e detalhada dos itens ofertados, conforme padrão definido no **Anexo IV**;
- c) Os valores unitário e total, expressos por algarismos, com duas casas decimais inteiras após a vírgula, e o total da proposta expressa em algarismos e por extenso;
- d) O preço deve ser cotado em moeda nacional, em algarismo;
- e) O preço ofertado deverá ser para pagamento em até 21 (vinte e um) dias;
- f) O prazo de validade da proposta deverá ser de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, contados da sessão de abertura da licitação.
- g) Data e assinatura do Representante legal da proponente, com sua identificação.
- h) A licitante deverá anexar à proposta comercial os Dados complementares para assinatura de instrumento contratual ou ato jurídico análogo, conforme modelo constante do **Anexo IX** deste edital.

12.2. A proponente deverá ofertar seu preço, computando todos os custos básicos, diretos e indiretos, bem como encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o preço ofertado.

13. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

13.1. Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observado o prazo para fornecimento e prestação do serviço, características do objeto e demais condições definidas neste edital;

13.2. O Pregoeiro anunciará o licitante detentor da proposta ou lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor;

13.3. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital;

13.4. Ocorrendo a situação a que se referem os subitens **13.2 e 13.3** deste edital, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço;

13.5. Embora o julgamento leve em conta o menor preço Global, a existência de preços unitários incompatíveis com o mercado, inexecutáveis ou excessivos, para os itens pertencentes ao todo, importará a não aceitação do preço ofertado, o qual deverá ser adequado pela empresa interessada;

13.5.1. Após a etapa de lances a licitante vencedora deverá repassar para todos os itens pertencentes ao lote, o percentual de desconto negociado na sessão, devendo elaborar



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

uma **proposta definitiva**, para que os valores finais de cada item, pertencente ao lote, sejam analisados pelo Senhor Pregoeiro, verificando se os mesmos se encontram dentro da média prevista pela administração;

13.5.2. Será adotado, quando houver a participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, a aplicação das Leis Complementares nº 123 de 14 de Dezembro de 2006 e 147, de 07 de Agosto de 2014, regulamentado pelo Decreto Federal nº 8.538, de 06 de Outubro de 2015;

13.5.3. Na situação em que duas ou mais empresas apresentarem o mesmo valor, e dentre elas houver uma enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, esta será considerada vencedora (**se dentre elas existirem duas ou mais empresas assim qualificadas, a classificação respeitará a Ordem de desempate prevista no Art. 60 da Lei 14.133/2021**);

13.5.3.1. Na situação em que duas ou mais propostas de licitantes não enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte apresentar o mesmo valor, **a classificação respeitará a Ordem de desempate prevista no Art. 60 da Lei 14.133/2021**;

13.5.4. A licitante nessa condição deverá apresentar declaração conforme modelo constante do (ANEXO VII) de que estão enquadradas como microempresa ou empresa de pequeno porte (conforme o caso) nos termos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, e que querem exercer o critério de desempate no julgamento das propostas de preços;

13.6. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

14. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

14.1. A documentação relativa à Habilitação Jurídica consistirá em:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, tratando-se de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores, em exercício;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato registro ou autorização para funcionamento, expedido por órgão competente, quando a atividade assim exigir;
- e) Declaração de cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal (**Anexo V**);
- f) Declaração de pleno conhecimento, de aceitação e de atendimento às exigências de habilitação (**Anexo VIII**).

14.2. A documentação relativa à habilitação técnica consiste em:

- a) Atestado(s) emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprovem a execução de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação (**instalação de sistema de gerenciamento de senhas**), em qualquer quantitativo.
- b) Caso o proponente não seja o fabricante, deverá apresentar **Declaração do FABRICANTE** do sistema de que fará o comissionamento final das instalações, com emissão da garantia do sistema, bem como treinamento para os funcionários da Contratante.
- c) **Catálogos técnicos**, especificações e descritivos de todos os produtos propostos para verificação de atendimento às especificações técnicas contidas no Termo de Referência – Anexo I deste edital.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

14.3. A documentação relativa à habilitação fiscal, social e trabalhista consiste em:

- a) Prova de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas** do Ministério da Fazenda (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuintes Municipal**, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal**, mediante apresentação de certidão negativa (ou positiva com efeitos de negativa) de tributos mobiliários, expedida no local do domicílio ou da sede da licitante;
- d) Prova de regularidade perante o **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, por meio da apresentação da CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;
- e) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal**, mediante a apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos (ou positiva com efeitos de negativa), relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a **Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (ou positiva com efeitos de negativa), de acordo com a Lei nº 12.440/2011;
- g) Declaração de 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, nos termos do inciso IV, artigo 63 da Lei nº 14.133/2021 ou declaração de que conta com menos de 100 (cem) funcionários nos termos do artigo 93, da Lei nº 8.213/1990 (**Anexo VI**);
- h) Sob pena de desclassificação, nos termos do §1º, artigo 63, da Lei nº 14.133/21, apresentar declaração de que a proposta econômica compreende a integridade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalhos e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas. (**Anexo III**).

14.3.1. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, somente será exigida para efeito de **assinatura do instrumento contratual**;

14.3.2. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

14.3.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis, a contar da sessão pública em que for declarada a licitante vencedora**, prorrogáveis por igual período, a critério desta Prefeitura, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

14.3.4. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 14.3.3. implicará na **decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se a convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

14.4. A documentação relativa à habilitação econômico-financeira consiste em:

- a) Certidão negativa de falência e concordata ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- a.1) Nas hipóteses em que a certidão encaminhada for positiva, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento pelo juízo competente do plano de recuperação judicial/extrajudicial em vigor.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

14.5. Disposições Gerais sobre a Documentação de Habilitação:

14.5.1. OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO DEVERÃO SER ENCAMINHADOS SOMENTE PELA EMPRESA DECLARADA PROVISORIAMENTE VENCEDORA, NOS TERMOS DOS SUBITENS 10.8.2 E 10.9 DESTE EDITAL.

14.5.1. Em atendimento ao item 10.8.2., os documentos deverão ser anexados em campo específico da plataforma, no prazo de 30 (trinta) minutos.

14.5.2. Não será obrigatório o envio físico (subitem 10.9) das certidões obtidas através da internet, que forem previamente encaminhadas nos termos do subitem 10.8.2.

14.5.1. TODOS OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA APRESENTADOS PARA HABILITAÇÃO DEVERÃO ESTAR EM NOME DA LICITANTE, COM O NÚMERO DO CNPJ E RESPECTIVO ENDEREÇO, DEVENDO SER OBSERVADO O SEGUINTE:

- a) Se a licitante for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em seu nome, com o respectivo número do CNPJ;
- b) Se a licitante for a **filial**, todos os documentos deverão estar em seu nome, com o respectivo número do CNPJ, exceto aqueles que, pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da **matriz**;
- c) Se a licitante for a **matriz** e o fornecedor do bem ou prestadora dos serviços for a **filial**, os documentos deverão ser apresentados com o número de CNPJ da **matriz** e da **filial**, simultaneamente;

14.5.5. Não serão aceitos neste procedimento licitatório “protocolos de entrega” ou “solicitação de documentos”, em substituição aos documentos ora exigidos, inclusive no que se refere às certidões;

14.5.6. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas;

14.5.7. O Pregoeiro ou a Equipe de Apoio poderá diligenciar, efetuando consulta direta nos “sites” dos órgãos expedidores na Internet, para verificação de veracidade dos documentos ora obtidos;

14.5.8. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para:

- a) Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
- b) Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- c) Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro e equipe de apoio poderão sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

15. DO VENCEDOR

15.1. O licitante somente será declarado vencedor se sua proposta final contemplar valor igual ou inferior ao Preço Máximo Fixado no Orçamento Estimado da Prefeitura do Município de Itapevi, SP, salvo quando arguido pelo Licitante motivo devidamente comprovado e aceito pela Administração.

16. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO TERMO DE CONTRATO

16.1. A Contratada deverá assinar o Termo de Contrato em até 03 (três) dias, contados da data da convocação pelo Departamento de Compras e Licitações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

16.2. O contrato a ser firmado com a Licitante vencedora, incluirá as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, os quais estarão vinculados, bem como demais condições determinadas pela Lei, visando à fiel execução do objeto da presente licitação e obedecida a forma da minuta constante do **Anexo X**, observadas as condições específicas do **Anexo I** e demais anexos;

16.3. Quando a adjudicatária, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar a celebrar a contratação, procederá à convocação das licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório;

16.4. A empresa CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando documentação revalidada se, no curso do contrato, algum documento perder a validade.

17. DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1. A Contratada obrigará-se a executar o serviço adjudicado em conformidade com as especificações, condições e nos locais estabelecidas neste Edital, Termo de Referência, seus anexos e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, aquelas constantes do instrumento convocatório;

17.2. A CONTRATADA deverá proceder com a entrega dos equipamentos (KIT) em um prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, contados da assinatura do contrato e deverá efetuar a instalação e conexão lógica dos equipamentos e sistemas de atendimento da unidade de atendimento em um prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, contados da data de recebimento dos equipamentos (KIT);

17.2.1. Os serviços deverão ser prestados no prédio onde funciona o "Resolve Fácil", localizado à Rua José Michelotti, 88 – Cidade Saúde – Itapevi – SP;

17.3. A Prefeitura poderá modificar o local de execução dos serviços da licitação a qualquer tempo, desde que o novo local seja acessível, livre e desimpedido e esteja situado dentro do perímetro urbano do Município de Itapevi;

17.4. Ocorrendo o descrito no Item 19.3.a comunicação deverá ser por escrito, podendo ser via e-mail, sem que o fato importe em qualquer alteração contratual, especialmente de preço;

17.5. Correrão por conta da Contratada as despesas para o efetivo atendimento do objeto licitado, tais como: insumos, materiais, serviços, despesas operacionais, mão de obra, encargos sociais e trabalhistas, utensílios, equipamentos e sua manutenção, pisos salariais da categoria, tributos de qualquer natureza e todas as despesas diretas ou indiretas, dentre outros;

17.6. Caberá à **Secretaria de Administração e Tecnologia** o recebimento do objeto e a verificação do cumprimento dos termos, especificações e demais exigências, em conformidade com o art. 140, inciso II, alíneas "a" e "b" da Lei nº 14.133/21:

a) provisoriamente, recebido por servidores previamente designados para acompanhamento e fiscalização, mediante carimbo na respectiva Nota Fiscal/Fatura, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as exigências Editalícias;

b) definitivamente, de forma expressa e detalhada, em até **03 (três) dias** do recebimento provisório, através da verificação da qualidade e quantidade do objeto, e consequente aceitação.

17.7. Constatadas quaisquer irregularidades no objeto entregue, a **Secretaria de Administração e Tecnologia** poderá:

17.7.1. rejeitá-lo no todo ou em parte, se não corresponder às especificações técnicas exigidas, determinando sua substituição e/ou correção;

17.7.2. determinar sua complementação, se houver diferença de quantidades ou de partes, sem prejuízo das penalidades cabíveis;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

17.8. As irregularidades deverão ser sanadas pela Contratada no prazo máximo de 02 (dois) dias, contado do recebimento da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

19.9. A recusa da Contratada em atender ao estabelecido no item 18.8. levará à aplicação das sanções previstas por inadimplemento.

18. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. Os pagamentos serão mensais, de acordo com o serviço efetivamente realizado, efetuados em moeda brasileira através de depósito bancário, sendo que os dados da conta corrente devem ser informados na Proposta Comercial conforme **Anexo IV**, em até 21 (vinte e um) dias contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica pela Secretaria Municipal de Fazenda e Patrimônio devidamente atestada pela Secretaria de Administração e Tecnologia;

18.1.1. O Serviço de Implantação será pago em parcela única.

18.2. A nota fiscal eletrônica deverá estar com a discriminação resumida do serviço executado, número da licitação, número do Contrato, número do Empenho, número do Pedido e outros que julgar convenientes, não apresentar rasuras e/ou entrelinhas;

18.3. A Nota Fiscal Eletrônica deverá ser entregue na sede da Secretaria de Administração e Tecnologia, em horário comercial, cabendo somente a CONTRATADA a responsabilidade pela entrega da nota fiscal eletrônica, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer débito resultante da não entrega da nota fiscal eletrônica.

19. DAS PENALIDADES

19.1. São aplicáveis as sanções previstas no Título IV do Capítulo I da Lei nº 14.133/21, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

19.2. A licitante que der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; der causa à inexecução total do contrato; deixar de entregar a documentação exigida para o certame; não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, ficará impedida de licitar e contratar com o Município de Itapevi, pelo período de até 03 (três) anos, nos termos do §4º do art. 156 da Lei nº 14.133/21;

19.3. Além da penalidade prevista no **item 20.2**, também ensejará à licitante a cobrança por via administrativa ou judicial de **multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total de sua proposta**;

19.4. As penalidades previstas nos **subitens 20.2 e 20.2.1** serão impostas após regular procedimento administrativo, garantido o direito prévio do contraditório e da ampla defesa;

19.5. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar, aceitar ou retirar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo Município de Itapevi caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se à multa de até **20% (vinte por cento)** sobre o valor da obrigação não cumprida;

19.6. O atraso injustificado na execução contratual, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art.162 da Lei nº 14.133/21, sujeitará a Contratada, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência, quando a Contratada descumprir qualquer obrigação contratual, ou quando forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha concorrido diretamente;

b) multa de até **0,5%** do valor da fatura por dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

c) multa de até **10%** sobre o valor correspondente remanescente do contrato ou instrumento equivalente, para atraso superior a 10 (dez) dias, caracterizando inexecução parcial;

d) multa de até **20%** do valor do contrato, para casos de inexecução total;

e) suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com este Município, pelo prazo de até 03 (três) anos, nos casos de reincidência em inadimplimentos apenados por 02 (duas) vezes no mesmo instrumento contratual ou ato jurídico análogo, bem como as faltas graves que impliquem a rescisão unilateral do contrato ou instrumento equivalente;

f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 06 (seis) anos, na prática de atos de natureza dolosa pela Contratada, dos quais decorram prejuízos ao interesse público de difícil reversão.

19.7. As sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa;

19.8. Não serão aplicadas as sanções quando o motivo da mora ou inexecução decorrer de força maior ou caso fortuito, desde que devidamente justificados, comprovados e aceitos pelo Contratante;

19.9. Consideram-se motivos de força maior ou caso fortuito: atos de inimigo público, guerra, revolução, bloqueios, epidemias, fenômenos meteorológicos de vulto, perturbações civis, ou acontecimentos assemelhados que fujam ao controle razoável de qualquer das partes contratantes;

19.10. O pedido de prorrogação de prazo final dos serviços ou entrega de produto somente será apreciado e anuído pela Secretaria Municipal requisitante, se efetuado dentro dos prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente;

19.11. O valor da multa poderá ser deduzido de eventuais créditos devidos pelo Contratante e/ou da garantia prestada pela empresa Contratada, quando por esta solicitada;

19.12. O prazo para pagamento de multas será de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação da infratora;

19.13. O pagamento das multas ou a dedução dos créditos não exime a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas neste instrumento.

20. DOS RECURSOS E IMPUGNAÇÕES

22.1. Os recursos, solicitações de esclarecimento e impugnações cabíveis, decorrentes dos atos oriundos da presente licitação, serão dirigidos ao Senhor Pregoeiro, devendo ser os interpostos, **UNICAMENTE** nos campos disponíveis **no sistema eletrônico da Bolsa Brasileira de Mercadorias**;

22.1.1. O prazo para apresentação das razões recursais é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata. A interposição do recurso será comunicada aos demais licitantes, os quais poderão apresentar contrarrazões em igual prazo, contado da interposição do recurso, sendo assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

22.1.2. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente após a declaração de vencedor, sob pena de preclusão;

22.1.3. O tempo mínimo para manifestação da intenção de recurso será de 30 minutos, podendo o pregoeiro dar provimento ou negar o mesmo;

22.1.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema;

22.1.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

22.1.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos;

22.1.7. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente;

22.2. Qualquer pessoa poderá impugnar e/ou requisitar esclarecimentos dos termos do edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no edital, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública e sua resposta será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame;

22.3. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação e/ou pedidos de esclarecimentos, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento daqueles requerimentos;

22.3.1. Acolhida a impugnação contra o edital, será designada nova data para realização da sessão pública;

22.3.2. A entrega da proposta e apresentação dos documentos de habilitação, sem que tenha sido tempestivamente impugnado este edital, implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Decairá do direito de solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente edital o interessado que não se manifestar até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data da sessão do Pregão, o que caracterizará aceitação de todos os seus termos e condições. Qualquer manifestação posterior que venha a apontar falhas ou irregularidades que o viciariam não terá efeito de recurso perante a Administração;

21.2. Os autos do processo de licitação somente terão vista franqueadas aos interessados a partir da intimação das decisões recorríveis;

21.3. O Adjudicatário fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões propostas pela Administração, nos termos do disposto no Artigo 125 da Lei nº 14.133/21;

21.4. É facultada ao Agente de Contratação ou a Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento;

21.5. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação;

21.6. A Licitante/CONTRATADA deverá atender e fazer cumprir, sob pena de inadimplemento contratual, todas as normas regulamentares e legais aplicáveis a atividade/fornecimento, independentemente de sua transcrição ou menção expressa no Instrumento Convocatório e seus anexos, como, por exemplo, aquelas expedidas pela ANVISA, VISA, INMETRO, ABNT, CETESB, MAPA, MS, etc.;

21.7. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público, decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro;

21.8. Nos termos da Lei Federal 14.133/2021, o pregoeiro designado para a presente licitação é a Senhora Daniele dos Santos Alves (substituindo, caso necessite, a Senhora Vivian Akemi Morita) auxiliado pela equipe de apoio nomeada pela Portaria nº 0017 de 10 de janeiro de 2024

ITAPEVI, 10/10/2024.

Paula Pezzoni Schekiera

Secretária de Administração e Tecnologia



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento, instalação, treinamento e manutenção de Solução de Gerenciamento de Filas e Atendimento ao Público, para o Atendimento ao Público do Resolve Fácil. A solução integrada deverá contemplar os produtos e serviços abaixo relacionados e detalhados tecnicamente em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

- a) Equipamentos (Dispositivos de emissão e chamada de senhas, dispositivos para coleta de pesquisas de satisfação);
- b) Licenças de Softwares Básicos e de Apoio se houverem;
- c) Serviços: Implantação da solução nos servidores corporativos e nas unidades de atendimento;
- d) Serviços: Treinamento operacional e de multiplicadores;
- e) Serviços: Manutenção de equipamentos e correções de software.

1.2. Dos quantitativos e valores estimados:

		A	B	C	D
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.	PREÇO UNI-TÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL 12 MESES
				=A*B	=(C*12)
H1	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO, SOFTWARE E SUPORTE	2	R\$ 764,50	R\$ 1.529,00	R\$ 18.348,00
H2	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES COM TRIAGEM, SOFTWARE E SUPORTE	4	R\$ 356,67	R\$ 1.426,68	R\$ 17.120,16
H3	TV E DISPOSITIVO DE CONTROLE MULTIMÍDIA PARA CHAMADA DE SENHAS, SOFTWARE E SUPORTE	4	R\$ 394,33	R\$ 1.577,32	R\$ 18.927,84
H4	DISPOSITIVO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – ATENDENTE, SOFTWARE E SUPORTE	35	R\$ 54,00	R\$ 1.890,00	R\$ 22.680,00
S1	LICENÇA DE USO DE MÓDULO PAINEL DE INDICADORES (DASHBOARD)	1	R\$ 4.391,67	R\$ 4.391,67	R\$ 52.700,04
A	PREÇO TOTAL (R\$)				R\$ 129.776,04
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.	PREÇO UNI-TÁRIO		PREÇO TOTAL (R\$)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

SV5	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO PARA CONFIGURAÇÃO CENTRALIZADA, MONITORAMENTO E RELATÓRIOS	1	R\$ 2.586,67	R\$ 2.586,67
B	PREÇO TOTAL (R\$)		R\$	2.586,67
	PREÇO GLOBAL	PRAZO		
1	EQUIPAMENTOS E SOFTWARES	12 meses		R\$ 129.776,04
2	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO	1	R\$	2.586,67
	PREÇO TOTAL 12 MESES (R\$)		R\$	132.362,71

2. DA JUSTIFICATIVA

A solução pretendida será uma relevante ferramenta na gestão na unidade de atendimento, pois com ela será possível dimensionar corretamente as políticas de atendimento para otimizar as filas, identificar os serviços mais procurados, os atendentes mais produtivos, eventuais necessidades de treinamento bem como elaborar relatórios estatísticos, planilhas para tomadas de decisão, além de monitorar remotamente e interferir em tempo real nos processos de atendimento das unidades, visando a melhoria contínua na excelência ao atendimento.

3. DA VISITA TÉCNICA

3.1. O licitante poderá realizar vistorias para tomar ciência das características, dificuldades e condições da área a ser explorada, de modo a obter, para sua utilização e por sua exclusiva responsabilidade, toda informação necessária para elaboração de sua proposta.

3.2. A visita poderá ser agendada, junto a Secretaria de Administração e Tecnologia, através do telefone (11) 4143-7500.

4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

4.1. O contrato terá **vigência de 12 (doze) meses** contados a partir da data da assinatura do contrato, prorrogáveis por até 60 meses conforme lei nº 14.133/21.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Durante a vigência do contrato, o vencedor será responsável pela realização das manutenções preventivas e corretivas, dos equipamentos por ele fornecidos, decorrentes do tempo de uso ou de fatores externos.

5.2. Manter a Prefeitura informada, formalmente sobre atos, fatos ou circunstâncias relevantes, que possam surgir durante a vigência do contrato. Não serão aceitas comunicações verbais.

5.3. Será permitida a entrada de veículos na área para fins de abastecimento ou entrega de equipamentos, no horário de funcionamento do posto, a partir das 8 horas até às 17 horas.

5.4. É de responsabilidade do vencedor, providenciar alvará de funcionamento junto aos órgãos competentes caso necessário.

5.5. Nomear um profissional capacitado, com total poder para representá-lo junto a Prefeitura de Itapevi, para resolver os problemas cotidianos prontamente, caso haja necessidade. O objetivo deste profissional é de manter o sistema funcionando perfeitamente de 2º a 6º feira das 8 às 17 horas.

5.6. Não poderá, em hipótese alguma, comercializar produto ou serviço estranho ao objeto desta licitação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

5.7. Responsabilizar-se pela guarda de seu material. A concedente não se responsabilizará por eventuais danos, furtos ou roubos ocorridos, em qualquer área, fora ou dentro do horário de expediente.

5.8 Disponibilizar plataforma de agendamento para diversos serviços que se fizerem necessários com a devida proteção de dados dos agendados.

6. DA CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

6.1 A responsabilidade sobre a contratação dos funcionários que irão prestar serviços nas dependências do Resolve Fácil, será de responsabilidade do vencedor, assim como as obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias, relativa aos mesmos, nos termos das legislações vigentes.

6.2 Apresentar seus empregados vestidos de forma conveniente e devidamente identificados.

6.3 Deverão ser mantidos no local de trabalho, somente funcionários que tenham a idade mínima permitida por lei para o exercício da atividade.

6.4 Responsabilizar-se pelos danos de qualquer natureza, que venham a sofrer os seus empregados ou terceiros a seu serviço, em razão de acidentes, de ação ou de omissão, doloso ou culposo, de seus prepostos ou de quem em seu nome agir.

6.5 Manter disciplina nos locais dos serviços, excluindo de seu Quadro Funcional, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, empregado com conduta inconveniente, assim considerado pela Prefeitura.

7. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

7.1. GERAIS

a) Os equipamentos e softwares descritos neste edital são apenas uma especificação mínima para a execução das funcionalidades solicitadas. Quaisquer equipamentos ou softwares adicionais, necessários ao cumprimento das exigências funcionais e de desempenho, deverão fazer parte da solução. Estes equipamentos e softwares adicionais deverão constar da proposta técnica, onde estão relacionados os itens integrantes da solução a ser entregue e serem cotados na proposta comercial.

b) A menos que explicitamente relatado, todos os itens da proposta técnica deverão fazer parte da solução a ser fornecida a unidade de atendimento.

c) A solução deve prover a organização do atendimento, o monitoramento e geração de dados estatísticos das filas, do tempo de espera dos usuários e da produtividade das mesas de atendimento, em toda a unidade de atendimento.

7.2. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO

A solução ofertada deverá ter flexibilidade para se integrar com o sistema legado da Prefeitura de Itapevi, considerando o seguinte:

a) O detalhamento e requisitos técnicos de integração serão fornecidos pela Prefeitura de Itapevi na fase de contratação do projeto. A Contratada irá então estimar os esforços e elaborar um cronograma de desenvolvimento e implantação, que deverá ser aprovado pela Prefeitura de Itapevi;

b) As customizações a serem realizadas no Software da Prefeitura de Itapevi para integração com a Solução ofertada serão de responsabilidade da área de TI da Prefeitura de Itapevi;

c) O proponente deve considerar um limite máximo de 192 h/h (homens / hora) para a integração, e o valor desse serviço já deve estar contemplado na proposta.

7.3. CARACTERÍSTICAS E COMPATIBILIDADE DA APLICAÇÃO WEB

A aplicação WEB deve atender aos seguintes requisitos:

a) Permitir balanceamento de carga entre múltiplos servidores;

b) Possuir política de expurgo de dados, com abrangência de dados e dias/horários de execução da rotina de forma configurável;

c) Permitir integração com LDAP para autenticação e autorização de usuários;

d) Possuir políticas de segurança de senhas de usuários, como quantidade mínima de caracteres e prazo para troca obrigatória;

e) Compatibilidade com servidor de aplicação Tomcat 5.5 ou superior;

f) Compatibilidade com servidor de aplicação IBM Websphere 7 ou superior;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- g)** Compatibilidade com os seguintes Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados:
- o MS SQL Server 2008 ou superior;
 - o Oracle 10g ou superior.

7.4. CENTRALIZAÇÃO DE DADOS

As unidades de atendimento deverão ser cadastradas de forma hierárquica, permitindo agrupamentos para melhor segmentação organizacional. Assim, os dados de monitoramento e relatórios poderão ser consolidados.

7.5. DISPONIBILIDADE DE ACESSO AO SISTEMA

O acesso a todas as configurações, monitoramentos e relatórios do sistema deverá ser feito via navegador WEB.

7.6. CONDIÇÕES DE MONITORAMENTO DO SISTEMA

O monitoramento local, na própria unidade de atendimento, deverá ser em tempo real. O monitoramento remoto deverá ter um atraso máximo de atualização de 5 minutos, compreendido entre a coleta de dados e sua disponibilização.

7.7. CONDIÇÕES DE DISPONIBILIDADE DE LINK

Em caso de queda de link entre a unidade de atendimento e o servidor corporativo, a emissão e chamada de senhas devem continuar funcionando normalmente, não havendo impacto aos usuários. Ao restabelecer a comunicação, todos os eventos relacionados ao atendimento devem ser enviados ao servidor central.

8. REQUISITOS DO MÓDULO DE ATENDIMENTO

O módulo de atendimento é utilizado para chamada, cancelamentos, redirecionamentos e outras ações pertinentes ao atendimento de uma senha. Deve contemplar no mínimo o seguinte:

8.1. FUNCIONALIDADES GERAIS

- a)** Possuir login e logoff do atendente, com senha;
- b)** Permitir ao atendente selecionar qual posição de atendimento irá utilizar, ao realizar login;
- c)** Chamada de senhas, indicando na tela de atendimento qual senha está sendo chamada, a qual fila ela pertence e seu tempo de espera;
- d)** Chamar novamente uma mesma senha, sendo que a quantidade máxima de chamadas deve ser configurável;
- e)** Cancelar uma senha chamada, indicando desistência do usuário;
- f)** Redirecionamento de uma senha para outra fila de atendimento;
- g)** Detalhamentos dos atendimentos, informando quais serviços estão sendo prestados na medida em que eles ocorrerem;
- h)** Retorno de uma senha já chamada a uma fila de atendimento;
- i)** Atendimento imediato sem chamada, com geração automática de numeração (senhas não retiradas no equipamento emissor);
- j)** Reinscrição de senhas que foram canceladas;
- k)** Suspensão automática do módulo de atendimento, após *timeout* configurável. Deve exigir a senha novamente para acesso ao software;
- l)** Suspensão manual do módulo de atendimento, devendo ser possível indicar o motivo da suspensão. Deve exigir a senha novamente para acesso ao software;
- m)** Indicação do estado do atendente: fechado, livre, chamando, suspenso ou atendendo;
- n)** Indicação do tempo real do atendimento corrente;
- o)** Monitoramento local do atendimento, considerando:
 - o Condições de cada fila: total de usuário em espera e atendidos, número da última senha chamada, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, condição de criticidade (de acordo com os parâmetros configurados na aplicação WEB);
 - o Serviços realizados, com seus tempos médios e máximos de atendimento;
 - o Alarmes ocorridos, quando determinada fila extrapola o tempo máximo ou médio de espera ou atendimento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- o Terminais, mostrando o nome dos atendentes logados (se houverem), o número e o estado de cada um (ex.: Fechado, Atendendo, Livre, Suspenso, etc), o número da senha, fila e tempo de atendimento atual (se houver) e sua média de atendimento, em minutos;
- o Agendamentos de atendimento previstos para o dia corrente, contendo o nome do usuário, telefone, CPF, número do protocolo e horário agendado, com total sigilo de dados do agendado.
- p) Ativação de terminal físico de avaliação do atendente pelo usuário, equipamento a ser disponibilizado em cada posição de atendimento;
- q) Permitir comunicação *online* entre atendentes e com operadores conectados à aplicação WEB (chat);
- r) Quando a unidade de atendimento entrar em estado crítico (de acordo com os parâmetros configurados na aplicação WEB) e se o terminal estiver configurado para receber alarmes, deve ser exibida mensagem tipo *pop-up* informando qual a senha mais crítica e o seu tempo de espera.

8.2. IDENTIFICAÇÃO DE USUÁRIOS RECORRENTES

O sistema deve permitir que o atendente registre e visualize os atendimentos prestados ao usuário, com o objetivo de aumentar a eficiência do serviço fornecido. Assim, essa funcionalidade deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Possuir tela para cadastro do usuário e do atendimento, com no mínimo nome, CPF, telefone e observações. Nessa mesma tela, deve ser possível buscar um usuário cadastrado anteriormente. Não deve ser possível cadastrar mais de uma pessoa com o mesmo CPF;
- b) Associar os atendimentos registrados com seus respectivos usuários e o número da senha chamada;
- c) Buscar atendimentos previamente prestados ao usuário, nos últimos 30 dias. Tais atendimentos devem apresentar, no mínimo, a fila utilizada, o tempo de espera, e os serviços prestados.

9. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DO MÓDULO DE ATENDIMENTO

- a) Possibilidade de integração com Active Directory (AD), evitando o uso de login e senha;
- b) Autorização de acesso às funcionalidades totalmente configurável por usuário, grupo de usuários ou por terminal de atendimento.

10. REQUISITOS DE CONTROLE, EMISSÃO E CHAMADA DE SENHAS

O processo de emissão e chamada de senhas deve atender aos seguintes requisitos:

- a) As senhas emitidas devem possuir um caractere alfanumérico para identificação da fila e 4 (quatro) dígitos numéricos para identificar o número da senha;
- b) O número impresso no ticket da senha (caractere alfanumérico + número) deve ter no mínimo 1 cm de altura;
- c) Deve ser possível, durante a chamada de uma senha, enviar o número chamado e número do atendente para painel eletrônico numérico e/ou TV;
- d) O tempo de exposição na TV ou painel, bem como o som de chamada, deve ser configurável por fila de atendimento;
- e) No caso de saída para TV, deve haver também opção para vocalização do número da senha e do atendente;
- f) A sequência das senhas chamadas deve respeitar as prioridades definidas nos modos de atendimento, considerando as diversas filas existentes;
- g) O cancelamento manual de uma senha deve ser permitido de duas formas: durante a chamada pelo módulo de atendimento (indica não comparecimento) e através de uma tela de monitoramento, onde deve ser possível escolher qualquer uma das senhas em espera e cancelá-la;
- h) Ao chamar uma mesma senha mais vezes que o máximo configurado para rechamadas, ela deve ser automaticamente cancelada.

11. MODOS DE ATENDIMENTO

Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos atendentes ou terminais de atendimento, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- a) Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
- b) Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);
- c) Modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);
- d) Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas têm peso diferente com relação a outra(s) fila(s) selecionada(s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;
- e) Tempo máximo de espera da fila excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila;
- f) Tempo máximo de espera da unidade de atendimento excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela unidade de atendimento.

Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo atendente, sem limites por tipo de configuração ou quantidade de filas envolvidas.

Quando um atendente logar-se a um terminal de atendimento, caso ele possua um modo de atendimento configurado este deve se sobrepor ao do terminal, se houver.

12. PRÉ-CHAMADA DE SENHAS

Deve ser possível estabelecer um modo de atendimento único para toda a unidade, mesmo havendo várias filas de atendimento e prioridades distintas entre elas. Nesse caso, o sistema deverá garantir que todos os atendentes deverão utilizar o mesmo modo de atendimento.

Nas unidades configuradas para funcionar dessa forma e que possuam chamada em TV, deve ser possível mostrar na tela as próximas senhas que serão chamadas, de acordo com a forma de atendimento definida para aquela unidade. Essa “pré-chamada” de senhas tem por objetivo alertar aos usuários quanto à iminência do atendimento, orientando-os a dirigirem-se à área mais próxima dos guichês. Assim, reduz-se o tempo de deslocamento e a quantidade de cancelamentos indevidos, melhorando a eficiência do atendimento.

Uma vez na lista de “pré-chamada” as senhas não poderão ter sua ordem alterada, mesmo que as condições determinadas pelo modo de atendimento configurado mudem.

13. REQUISITOS DO MÓDULO DE CONFIGURAÇÃO

Esse módulo deve permitir executar remotamente tarefas gerais de administração do sistema bem como de parametrização das unidades de atendimento.

14. REQUISITOS MÍNIMOS

Deve contemplar no mínimo o seguinte:

- a) Cadastramento das unidades de atendimento de forma hierárquica, permitindo agrupamentos para melhor segmentação organizacional ou geográfica;
- b) Atribuição de níveis de acesso às configurações, unidades de atendimento, relatórios e dados de monitoramento em tempo real;
- c) Configuração de todos os parâmetros para funcionamento de cada unidade de atendimento, como filas de atendimento, terminais de chamada, serviços, motivos de suspensão dos atendentes, pesquisas de satisfação, painéis numéricos e/ou TVs para chamada, emissores de senha / mensagens de impressão;
- d) Deve ser possível a qualquer tempo copiar as configurações de uma unidade de atendimento de/para outra(s), facilitando o processo de organização.

15. PARÂMETROS GERAIS

A solução deve dispor no mínimo dos seguintes parâmetros gerais de configuração, válidos para todas as unidades de atendimento:

- a) Configuração de figura monocromática com a logomarca da Prefeitura de Itapevi, a ser impressa nos tickets de senhas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- b) Configuração de no mínimo quatro campos cujas informações podem ser associadas a uma senha durante o atendimento, para fins de identificação do usuário e relatórios. São eles: RG, CPF, telefone e um campo livre de texto para informações adicionais;
- c) Configuração de agrupamento de filas. Cada grupo pode conter múltiplas filas, cujos dados de atendimento podem ser agrupados em totalizadores de relatórios. Isso permite uma visão consolidada do atendimento das filas que possuem algum tipo de relacionamento.

16. FILAS DE ATENDIMENTO

A solução não deverá impor limites à criação de filas de atendimento. Cada fila cadastrada deve ter no mínimo os seguintes atributos:

- a) Identificador alfanumérico com no mínimo um caractere;
- b) Descrição com no mínimo 30 caracteres;
- c) Associação com uma cor, com no mínimo 50 opções;
- d) Configuração de tempo de retardo, em segundos, para indicar quanto tempo após emissão da senha ela deverá estar disponível para ser chamada;
- e) Configuração das seguintes grandezas, para envio de alarmes aos gestores via e-mail ou mensagem SMS:
 - o Tempo de Espera Máximo;
 - o Limite do Tempo Médio de Espera;
 - o Número Máximo de Senhas na Fila;
- f) Associação de um conjunto de serviços de atendimento;
- g) Definição da faixa numérica das senhas, considerando:
 - o Faixa para numeração de senhas comuns;
 - o Faixa para numeração de senhas prioritárias (gestantes, idosos, idosos 80+ e portadores de necessidades especiais);

OBS.: As faixas de senhas comuns e prioritárias não podem ter intersecção / sobreposição.

- h) Personalização do texto de impressão dos tickets de senhas comuns e prioritárias;
- i) Especificação se o identificador alfanumérico da fila será apresentado ou não na impressão / chamada da senha.

16.1. TERMINAIS DE ATENDIMENTO

Para cada unidade de atendimento cadastrada deve ser possível configurar pelo menos 50 (cinquenta) posições de atendimento, com no mínimo as seguintes características:

- a) Configuração do número lógico do terminal, único em cada unidade de atendimento;
- b) Configuração do número que será mostrado nos terminais de saída (painel numérico ou TV), podendo ser repetido em uma mesma unidade de atendimento;
- c) Configuração do modo de atendimento, conforme descrito no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
- d) Configuração do tempo máximo de atendimento para que o terminal entre em suspensão automática;
- e) Configuração do limite de tempo médio de atendimento para geração de alarmes;
- f) Configuração do número máximo de vezes que uma mesma senha pode ser rechamada;
- g) Configuração opcional de uma fila para atendimento imediato (senhas não retiradas no equipamento emissor);
- h) Configuração de chamada automática, para que quando uma senha for emitida ela seja chamada automaticamente pelo terminal, caso anteriormente ele tenha realizado uma tentativa de chamada quando não havia senhas em espera;
- i) Configuração para obrigatoriedade de informação de no mínimo um serviço prestado durante o atendimento;
- j) Configuração para que o terminal somente execute funções de monitoramento, sem acesso a funcionalidades de atendimento;
- k) Configuração para permitir a inserção de informações do usuário durante o atendimento, de forma obrigatória ou não;
- l) Possibilidade de habilitação individual de todas as funcionalidades previstas no módulo de atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

17. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

As pesquisas de satisfação ocorrem automaticamente ao final de cada atendimento, através de equipamento específico conectado ao computador do atendente (ver item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**). Devem possuir no mínimo as seguintes características:

- a) Permitir no mínimo 10 perguntas diferentes;
- b) Permitir associação com múltiplas filas de atendimento;
- c) Realizar automaticamente o vínculo entre a senha em atendimento e o atendente, permitindo rastrear o histórico do atendimento e dados da avaliação;
- d) Votação qualitativa, com no mínimo quatro faixas (Ótimo, Bom, Regular e Ruim);
- e) Definição de percentual de ocorrência da pesquisa, variando de 0 a 100. Caso o valor seja diferente de 0 (nunca faz a pesquisa) e 100 (sempre faz), a ocorrência deve ser aleatória, mas ao final considerando a proporção informada. O objetivo é evitar que o atendente "adivinha" em qual atendimento a pesquisa ocorrerá.

18. PERFIS DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

A solução deve permitir a definição de diferentes perfis das unidades de atendimento, considerando seu porte e tipo de atendimento prestado. Esses perfis devem ser facilmente associados às unidades, permitindo a padronização e evitando erros durante a configuração. No mínimo os seguintes tipos de perfis devem estar disponíveis:

- a) Perfis de atendimento (agrupamento por filas de atendimento, sem limite de quantidade);
- b) Perfis de suspensão (agrupamento por motivos de suspensão, sem limite de quantidade);
- c) Perfis de pesquisa de satisfação (agrupamento por pesquisas de satisfação, sem limite de quantidade);

OBS.: Cada perfil configurado, independentemente do tipo, deve ter nome e descrição.

19. CONFIGURAÇÃO DE FERIADOS

A solução deve permitir o cadastro de feriados que possam ser associados a qualquer unidade de atendimento. No mínimo os seguintes requisitos devem ser atendidos:

- a) Cada feriado cadastrado deve possuir texto descritivo e data de ocorrência, que pode vigorar todos os anos ou apenas em um específico;
- b) Cada feriado cadastrado deve ser associável com qualquer unidade de atendimento. Tal associação poderá ser feita por unidade, grupo de unidades ou UF (todas as unidades de determinada UF serão associadas ao feriado);
- c) Deve ser possível pesquisar todos os feriados associados à determinada unidade de atendimento, grupo de unidades ou UF. Unidades ou grupos associados indiretamente (via UF ou grupos de unidades superiores) também devem aparecer na listagem.

20. CONFIGURAÇÃO DE DIAS DE PICO

A solução deve possuir funcionalidade que permita a automatização do ajuste dos tempos limite de espera em situações específicas, como por exemplo, primeiros dias úteis do mês, véspera ou pós-feriado, etc. Com isso evitam-se intervenções manuais para atender legislações de espera que variam por cidade ou estado, possibilitando uma configuração prévia desses tempos para toda a rede de unidades.

20.1.1. REGRAS PARA DEFINIÇÃO DE DIAS DE PICO

As regras que definem quais dias serão considerados dias de pico e as variáveis para construí-las devem considerar no mínimo o seguinte:

- Ano: Para qual ano a regra vale, com opção "todos" permitida.
- Mês: Para qual ano a regra vale, com opção "todos" permitida.
- Dia útil do mês: Permite selecionar qual 1º ao 23º dia útil do mês.
- Dia da Semana: Permite selecionar da 1ª a 5ª semana do mês, opção "todos" permitida.
- Dia absoluto: Um dia absoluto do mês.
- Pré-feriado: Considera o último dia útil que precede a qualquer feriado como um dia de pico (ver item **Erro! Fonte de referência não encontrada. Erro! Fonte de referência não encontrada.**).



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- Pós-feriado: Considera o primeiro dia útil posterior a qualquer feriado como um dia de pico (ver item **Erro! Fonte de referência não encontrada. Erro! Fonte de referência não encontrada.**).

20.1.2. ASSOCIAÇÃO DE DIAS DE PICO E AJUSTE AUTOMÁTICO DOS TEMPOS LIMITE

Cada dia de pico cadastrado deve ser associável com qualquer unidade de atendimento. Deve ser possível definir tal associação por unidade, grupo de unidades ou UF (todas as unidades de determinada UF serão associadas ao dia de pico).

No momento da associação, deve ser possível definir a meta do tempo de espera que será válida para aquela situação. Se a associação for diretamente com uma unidade de atendimento, a meta do tempo de espera para cada fila de atendimento daquela unidade também poderá ser particularizada.

Deve ser possível pesquisar todos os dias de pico associados à determinada unidade de atendimento, grupo de unidades ou UF. Unidades ou grupos associados indiretamente (via UF ou grupos de unidades superiores) também devem aparecer na listagem.

O sistema deverá prover relatório que indique quantidades e percentuais de atendimentos que ficaram dentro e fora da meta do tempo de espera, considerando as associações mencionadas (grupo de unidades, UF, unidade de atendimento, fila de atendimento).

21. UNIDADES DE ATENDIMENTO

Cada unidade de atendimento cadastrada deve possuir no mínimo as seguintes informações:

- a) Nome, código e descrição: Campos de digitação livre;
- b) Endereço, com UF selecionável;
- c) Telefone, com DDD;
- d) Periodicidade em que os dados das unidades de atendimento serão enviados ao servidor principal. Devem existir duas possibilidades: por horário fixo ou por ciclo de tempo (ex.: a cada "x" minutos);
- e) Horário para cancelamento automático das senhas em espera, evitando que aquelas não chamadas estejam disponíveis no dia seguinte;
- f) Fator de correção de horário: quantidade de horas a mais ou a menos, com relação do local onde está rodando a aplicação WEB, para compensar diferentes fusos horários.

22. DISPOSITIVOS DE CHAMADA DE SENHAS

O sistema deve permitir a utilização de painéis numéricos e de TVs em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:

- a) Nome do equipamento, para identificação;
- b) Seleção de quais filas o dispositivo realizará chamadas, sem limitação de quantidade. Deve ser possível ainda detalhar quais terminais habilitados para essas filas realizarão chamadas nesse dispositivo;
- c) Quantidade de vezes que o sinal sonoro irá se repetir em uma chamada;
- d) Opção de no mínimo quatro tipos diferentes de sinais sonoros para chamada.

23. DISPOSITIVOS DE EMISSÃO DE SENHAS

O sistema deve permitir a utilização de diferentes tipos de emissores de senhas em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:

- a) Nome do equipamento, para identificação;
- b) Seleção de quais filas o dispositivo emitirá senhas, sem limitação de quantidade;
- c) Associação livre das filas aos botões disponíveis no equipamento;
- d) Para cada fila deve ser possível configurar o layout do ticket de senha.

23.1. PARÂMETROS CRÍTICOS

O sistema deve permitir configurar as grandezas pelas quais serão atribuídas as colorações verde, amarela ou vermelha às unidades de atendimento / filas / senhas nas funcionalidades de monitoramento. No mínimo os seguintes parâmetros devem ser considerados:

- a) Quantidade de senhas na fila;
- b) Tempo médio de espera;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- c) Tempo máximo de espera;
- d) Tempo médio de atendimento;

24. REQUISITOS DO MÓDULO DE MONITORAMENTO REMOTO

A solução deve dispor de diferentes funcionalidades que permitam monitorar remotamente todas as grandezas pertinentes ao fluxo de atendimento, em diferentes níveis de detalhamento e consolidação. Os recursos essenciais são os seguintes:

25. PAINEL DE MONITORAMENTO CONSOLIDADO

Em uma única tela deve ser possível monitorar os principais parâmetros de espera e atendimento das unidades, facilitando a detecção de problemas e tomada de decisão. As informações devem ser apresentadas em formato tabular, sendo que cada linha deve corresponder a uma unidade de atendimento. Cada linha deve apresentar pelo menos as seguintes informações, atualizadas no máximo a cada 30 segundos:

- a) Nome da unidade;
- b) Agrupamento hierárquico à qual ela pertence;
- c) Total de usuários em espera;
- d) Total de usuários atendidos;
- e) Tempo médio de espera dos usuários que estão aguardando;
- f) Tempo médio de espera dos usuários já atendidos;
- g) Tempo médio de atendimento;
- h) Percentual de usuários cuja espera superou "X" minutos, onde "X" é um parâmetro configurável;
- i) Percentual de usuários cuja espera superou "Y" minutos, onde "Y" é um parâmetro configurável;
- j) Total de terminais em operação;
- k) Data e hora em que as informações foram atualizadas;

OBS.: Deve ser apresentada nessa mesma tela a quantidade total de unidades cadastradas e quantas estão conectadas (*online*) no momento.

25.1.1. COLORAÇÃO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

- a) Cada linha do painel de monitoramento consolidado pode ter uma coloração diferente, caracterizando seu nível crítico, de acordo com os parâmetros definidos no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
- b) Deve ser possível ordenar as unidades por seu nível crítico, apresentando os mais críticos primeiro;
- c) Unidades que não estejam conectadas ao sistema devem ser representadas por coloração específica, não coincidente com as cores definidas para parâmetros críticos.

26. MONITORAMENTO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

Para cada unidade de atendimento, deve ser possível monitorar no mínimo as seguintes informações referentes à situação geral do atendimento para o dia corrente:

26.1.1. MONITORANDO SENHAS EM ESPERA

Mostra, em formato tabular, todas as senhas que estão aguardando atendimento. As seguintes informações devem ser exibidas de cada senha:

- a) Número;
- b) Ordem prevista de chamada;
- c) Fila à qual pertence;
- d) Tempo de espera;
- e) Horário de emissão.

26.1.1.1. AÇÕES POSSÍVEIS AO MONITORAR SENHAS EM ESPERA

Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema realizar as seguintes ações na tela de monitoramento de senhas em espera:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- a) Inserir uma senha específica, em qualquer posição. Esta senha será chamada na ordem em que foi inserida;
- b) Cancelar qualquer senha;
- c) Alterar a ordem de atendimento de qualquer senha.

26.1.2. MONITORANDO FILAS DE ATENDIMENTO

Mostra, em formato tabular, todas as filas configuradas para aquela unidade de atendimento. As seguintes informações de cada fila devem ser exibidas:

- a) Código alfanumérico;
- b) Descrição;
- c) Total de usuários em espera;
- d) Total de usuários atendidos;
- e) Total de senhas canceladas;
- f) Código da última senha chamada;
- g) Tempo médio de espera dos usuários que estão aguardando;
- h) Tempo médio de espera dos usuários já atendidos;
- i) Tempo médio de atendimento.

26.1.2.1. COLORAÇÃO DAS FILAS DE ATENDIMENTO

- a) Cada linha que representa uma fila de atendimento pode ter uma coloração diferente, caracterizando seu nível crítico, de acordo com os parâmetros definidos no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
- b) Deve ser possível ordenar as filas por seu nível crítico, apresentando primeiramente as mais críticas.

26.1.2.2. AÇÕES POSSÍVEIS AO MONITORAR AS FILAS DE ATENDIMENTO

Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema acessar o monitoramento de senhas a partir de uma das filas, permitindo visualizar o detalhamento das informações.

26.1.3. MONITORANDO TERMINAIS DE ATENDIMENTO

Mostra, em formato tabular, todos os terminais de atendimento configurados para aquela unidade de atendimento. As seguintes informações devem ser exibidas de cada terminal:

- a) Nome do atendente logado, se houver;
- b) Estado do terminal: Fechado, atendendo, suspenso, etc;
- c) Código da senha que está atendendo, se houver;
- d) Fila da senha que está atendendo, se houver;
- e) Tempo total no estado "Atendendo";
- f) Tempo total no estado Suspenso;
- g) Motivo pelo qual está no estado Suspenso, caso esteja nesse estado;
- h) Tempo médio de atendimento;
- i) Total de usuários atendidos;
- j) Modo de atendimento (de acordo com item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**);

26.1.3.1. AÇÕES POSSÍVEIS AO MONITORAR OS TERMINAIS DE ATENDIMENTO

Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema realizar as seguintes ações na tela de monitoramento de terminais de atendimento:

- a) Alterar o modo de atendimento do terminal, de forma temporária (o modo de atendimento original do terminal ou do atendente se restabelece no próximo login);
- b) Enviar mensagens instantâneas para o terminal (chat);
- c) Fechar o terminal.

26.1.4. MONITORANDO EQUIPAMENTOS

Mostra, em formato tabular, todos os equipamentos (emissores de senhas, painéis de chamada e dispositivos de pesquisas de satisfação), o status de conexão, a data e hora da última comunicação com o sistema e o tempo acumulado no último status.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

26.1.5. MONITORANDO AGENDAMENTOS

Mostra, em formato tabular, os agendamentos de atendimento previstos para o dia corrente, contendo o nome do usuário, telefone, CPF, número do protocolo e horário agendado.

26.1.5.1. AÇÕES POSSÍVEIS AO MONITORAR OS AGENDAMENTOS DE ATENDIMENTO

Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema realizar as seguintes ações na tela de monitoramento de agendamentos:

- a) Confirmar agendamento, gerando a senha definitiva que será utilizada na chamada do usuário;
- b) Excluir/ cancelar agendamentos.

26.1.6. MONITORAMENTO POR IMAGEM

Deve ser possível associar câmeras a cada unidade de atendimento, possibilitando monitorar remotamente e em tempo real o fluxo de usuários. As imagens devem ser acessadas dentro da própria aplicação WEB, sem necessidade de outros softwares.

OBS. 1: Em todas as telas de monitoramento em formato tabular, deve ser possível a qualquer momento:

- a) Ordenar os dados de acordo com qualquer parâmetro;
- b) Exportar os dados para planilha eletrônica, inclusive com coloração dos parâmetros críticos, quando houver;
- c) Visualizar a data e hora em que os dados foram atualizados.

OBS. 2: As unidades de atendimento só podem ser monitoradas por usuários que tenham permissão específica para aquela unidade ou agrupamento de unidades.

27. REQUISITOS DO MÓDULO DE RELATÓRIOS

A solução deve permitir o gerenciamento remoto da unidade de atendimento, através de relatórios estatísticos contendo informações de tempos de atendimento, espera, produtividade de atendentes, entre outros. Os seguintes tipos de relatórios são necessários:

27.1. RELATÓRIOS PRÉ-DEFINIDOS

A solução deve dispor de ferramenta para geração de relatórios pré-definidos, cabendo ao usuário somente fazer a escolha de alguns parâmetros como data / período, unidade de atendimento, fila, etc. Em todos os relatórios pré-definidos deve ser possível gerar informações consolidadas pelo agrupamento de unidades de atendimento, quando a informação gerada for pertinente a esse tipo de operação. No mínimo os seguintes relatórios pré-definidos devem ser disponibilizados:

- a) Número de usuários atendidos, com separação por faixas de horário e tempo de atendimento;
- b) Número de usuários atendidos, com separação por faixas de horário e tempo de espera;
- c) Quantidade de serviços realizados, constando tempo médio de atendimento;
- d) Tempo médio de espera por fila, com separação por faixas de tempo;
- e) Tempo médio de atendimento por fila, com separação por faixas de tempo;
- f) Tempo mínimo, médio e máximo de espera do usuário na unidade de atendimento, com separação por faixa de horário;
- g) Dias de pico por quantidade de usuários atendidos e tempo de espera;
- h) Tempo mínimo, médio e máximo de atendimento dos atendentes;
- i) Eficiência dos atendentes, considerando o tempo de atendimento, a quantidade de usuários atendidos e o tipo de serviço ou fila;
- j) Detalhamentos das informações por senha;
- k) Informações de alterações de configuração, constando nome dos operadores a parâmetros alterados;
- l) Relatórios por agrupamento de filas, configuradas de acordo com o item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
- m) Pesquisas de satisfação, informando dados das senhas, atendentes e totalizadores de conceitos para cada pergunta;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

n) Agendamentos de atendimento, constando a quantidade e percentuais de confirmações e desistências.

OBS.: Todos os relatórios pré-definidos devem ser exportáveis para planilha eletrônica (.xls).

27.2. RELATÓRIOS CUSTOMIZÁVEIS

O sistema deve possuir ferramenta de construção de tipos de relatórios que permita ao próprio operador selecionar quaisquer informações da base de dados das unidades de atendimento, como dados de espera, atendimento, produtividade dos atendentes, etc. Deve permitir o seguinte:

- a) Armazenar modelos de relatórios, para uso quando desejado;
- b) Visualizar, através do mesmo modelo, dados de diferentes unidades ou agrupamento de unidades de atendimento;
- c) A visualização dos dados em qualquer modelo construído deve permitir granularidade por dia, semana e mês;
- d) O operador deve poder construir e acessar os modelos de relatórios de forma visual, sem que seja necessário conhecimento técnico em linguagens de programação ou de acesso a bancos de dados (SQL);
- e) Os relatórios devem estar disponíveis no formato tabular ou gráfico, sendo exportáveis para planilha eletrônica (.xls).

28. REQUISITOS DO MÓDULO DE ALERTA DE PROXIMIDADE DE ATENDIMENTO

Nas unidades de atendimento que possuem módulo específico, deve ser possível enviar automaticamente uma mensagem de texto (SMS) para o telefone celular dos usuários quando a chamada de sua senha for iminente. Para cada unidade de atendimento, deve ser possível configurar o envio da mensagem a partir do seguinte:

- a) Tempo estimado para chamada, em minutos;
- b) Quantidade de pessoas aguardando atendimento antes da senha do usuário, pertencentes à mesma fila que ele.

OBS.: O número de telefone para o qual será enviada a mensagem será fornecido pelo usuário no momento da retirada de sua senha, em equipamento de autoatendimento.

29. REQUISITOS DO MÓDULO DE AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO

O sistema deve dispor de recurso que permita ao usuário agendar seu atendimento em qualquer unidade. Os seguintes requisitos devem ser respeitados:

- a) O sistema deve permitir a criação de regras específicas de agendamento, como:
 - o Quais unidades poderão ter atendimentos agendados;
 - o Grades de horários permitidos para agendamento, por dia da semana ou por datas;
 - o Definição de intervalo de agendamento (ex.: 10, 15 ou 20 minutos);
 - o Capacidade máxima de agendamentos em um mesmo intervalo.
- b) O sistema deve permitir que os agendamentos possam ser realizados através dos seguintes meios:
 - o Site WEB, através de integração via Web Services com protocolo SOAP;
 - o Terminal de autoatendimento com tela touchscreen;
 - o Smartphone, através de aplicativo específico.
- c) Cada agendamento deve ocupar um intervalo de tempo, impossibilitando ao usuário utilizar determinado horário quando a capacidade definida for atingida;
- d) Não deve ser possível agendar um atendimento para datas passadas e a quantidade máxima de dias no futuro para agendamento deve ser configurável;
- e) Não deve ser possível realizar mais de um agendamento para o mesmo dia para o mesmo CPF na mesma fila;
- f) O usuário deve fornecer nome, telefone e e-mail para completar o agendamento;
- g) Ao final do processo, um número de protocolo deve ser gerado para que o agendamento seja validado quando o usuário chegar à unidade de atendimento. O usuário pode optar por receber o número de protocolo via e-mail ou SMS;
- h) No dia e horário agendado o usuário deverá dirigir-se ao local definido no agendamento para que seja atendido. As seguintes regras devem ser atendidas nesse processo:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- o O agendamento não poderá ser validado caso o usuário chegue após X minutos do horário previsto, onde X é um parâmetro configurável pelo sistema;
- o O usuário terá seu agendamento validado via terminal de autoatendimento com tela *touchscreen* ou via software de atendimento, utilizado pelo atendente;
- o O agendamento poderá ser localizado via número de protocolo ou nome do usuário;
- o Ao validar o agendamento com sucesso, o usuário receberá uma senha impressa, caso tenha realizado o processo pelo terminal de autoatendimento. Caso a validação tenha sido feita pelo atendente (software de atendimento), ele terá a opção de imprimir a senha, se existir uma impressora configurada no sistema;
- o De posse do número da senha resultante da confirmação do agendamento, o usuário aguardará sua chamada no painel numérico ou TV.

30. REQUISITOS DA APLICAÇÃO GESTÃO DE CONTEÚDOS TV CORPORATIVA

O software que fará a programação de conteúdo para TV Corporativa deverá ser totalmente Web, acessível de qualquer computador com roteamento ao servidor e funcionar em todos os sistemas operacionais. Deve também atender aos seguintes requisitos:

- a) Possuir funcionalidade de monitoramento dos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas (Box TV, ver capítulo **Erro! Fonte de referência não encontrada.**) permitindo ao usuário acompanhar em tempo real o status de funcionamento e programação de todos os equipamentos instalados na rede;
- b) O monitoramento deve permitir listar e buscar a Box TV por nome, ambiente ou grupo a que ela pertença;
- c) O monitoramento deve permitir verificar o "status" de funcionamento: conectada, desconectada, vocalizar on/off, painel de senhas on/off, scan TV on/off, reprodução de mídia on/off.
- d) O monitoramento deve permitir visualizar uma miniatura do vídeo da programação de cada Box TV do momento e a data e hora da última atualização.
- e) Deve ser possível monitorar alarmes/alertas de:
 - a. Encerramento de campanha está próxima;
 - b. Box TV não está respondendo;
 - c. Outros.
- f) Veicular mídias nos formatos mp3, mp4, mkv, wav, 3gp, mov, avi, wmv, no mínimo;
- g) Permitir criação e edição de *playlists* (lista encadeada de vídeos, imagens, etc.).
 - a. Ter alerta de erro caso seja tentado incluir vídeo em formato diferente dos formatos permitidos.
- h) Possibilitar a criação de campanhas (*playlists* com período de exibição limitado) auto gerenciáveis que facilitem a operação da TV Corporativa. Ao criar uma campanha, deverá ser possível ao usuário definir:
 - Datas de início e fim da campanha;
 - Horários de exibição;
 - Quantidade de exibições por dia.
- i) Possibilitar a veiculação de vídeos e TV aberta em uma mesma programação, onde a exibição de cada tipo de mídia é definido por horário e/ou período de tempo;
- j) Possuir publicador interno de feeds RSS (notícias da própria organização), permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações, no modelo "jornal eletrônico", enviadas aos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas.
- k) Permitir a veiculação de RSS de terceiros, informando o endereço WEB de onde as informações serão buscadas;
- l) Permitir, nativo à ferramenta, completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo (*background*) e disposição dos elementos, como frame dos vídeos/TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas, etc.;
- m) Possuir *layouts* pré-definidos para utilização em programações, contendo frames dos vídeos / TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas, etc.;
- n) Os canais de TV aberta devem ser configuráveis (sintonia) remotamente via software.
- o) Deve ser possível configurar cada Box TV e associa-la a um ambiente e a um grupo.
- p) Deve ser possível fazer busca de Box TV por nome, ambiente e/ou grupo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- q) Deve possuir estratégia de armazenamento de mídias (vídeos e imagens) em biblioteca interna à ferramenta de gestão de conteúdo.
- r) No momento de programar as Box TV com conteúdo, deve ser possível:
 - a. Visualizar lista de todas as Box TV disponível, seu ambiente e seu grupo;
 - b. Selecionar, através de tela apropriada, um grupo, ambiente ou Box TV de maneira a enviar a programação para todas, um subconjunto ou para uma única Box TV, de uma única vez;
 - c. Visualizar lista de todas as Box TV destino selecionadas para programação;
 - d. Ter alerta, e visualizar cada uma delas, caso uma ou mais Box TV não tenham espaço suficiente para tocar a campanha e/ou playlist;
 - e. A programação não pode ocorrer enquanto não for sanada a limitação.

30.1. CONTEÚDO ÁUDIOVISUAL ESPECÍFICOS PARA CHAMADA DE SENHA

A aplicação deve possuir recursos específicos para configuração de molduras que possibilitem o seguinte:

- a) No momento da chamada de uma senha, a tela da TV deve ter duas possibilidades de layout:
 - a. Duas telas: Uma tela exclusiva com o número da senha e do guichê de atendimento, com vocalização em português e/ou sinal sonoro (configurável). Ao término do período configurado para exibição, voltar automaticamente para a outra tela de vídeos, RSS e informações;
 - b. Uma Tela: Exibir em uma única tela o número da próxima senha e do guichê de atendimento, os vídeos, RSS e últimas senhas chamadas, ao mesmo tempo.
 - c. Deve ser possível configurar um ou outro modo de exibição.
- b) O layout da tela de chamada de senhas deve apresentar no mínimo 6 (seis) dígitos, sendo um para letra, três para indicação da senha e dois para o terminal de atendimento;
- c) A tela de programação contínua deve ser compartilhada simultaneamente entre as mídias (vídeos e TV aberta) e as informações dos últimos ou próximos 3 atendimentos (número da senha e do guichê de atendimento).

31. REQUISITOS DA APLICAÇÃO MÓVEL (“MOBILE”)

Deve fazer parte do sistema um aplicativo Mobile (Android e/ou iOS), bem como a infraestrutura Web necessária para sua operação, que através do celular ou tablet, forneça aos usuários os seguintes serviços:

31.1. SENHA REMOTA

O usuário poderá escolher em qual unidade será atendido, retirando sua senha remotamente para qualquer uma das filas. Esse processo deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Ao exibir as filas disponíveis para a unidade, o aplicativo deve mostrar para cada uma delas a quantidade de usuários em espera e o tempo estimado de atendimento, este último de forma quantitativa (minutos) ou qualitativa (cores – vermelho, amarelo ou verde), configurável;
- b) O aplicativo deve mostrar a distância física entre o usuário e a unidade selecionada, naquele momento. Uma vez emitida a senha remota, deve também ser possível “navegar” até ela, através de aplicativo de geolocalização e mapas;
- c) Ao emitir uma senha remota, o aplicativo atualizará minuto a minuto a estimativa de atendimento;
- d) Para que a senha remota esteja apta a ser chamada, o usuário deve informar que chegou ao local de atendimento, através do aplicativo;
- e) Caso a senha do usuário seja a próxima da vez e ele ainda não tenha informado que chegou ao local, o aplicativo deve mostrar um relógio em contagem regressiva informando o tempo de tolerância (configurável pelo sistema) para chegada. Se o usuário não informar sua chegada a tempo a senha remota será cancelada automaticamente;
- f) Deve ser possível ao usuário desistir do atendimento, função que quando executada provoca o cancelamento da senha naquela unidade de atendimento;
- g) A senha emitida remotamente deve estar perfeitamente sincronizada àquelas emitidas fisicamente, na unidade de atendimento. Ou seja, caso a senha remota para a fila “A” seja 005, a senha física subsequente para a mesma fila deve ser a 006;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- h) Quando a senha do usuário for chamada pelo atendente, caso esteja com conexão de dados o aplicativo Mobile deve emitir som de chamada e vibrar o aparelho, ao mesmo tempo em que a chamada também é feita nos equipamentos da unidade (Painel numérico ou TV);
- i) O aplicativo deve manter histórico das senhas já utilizadas pelo usuário, inclusive com o último status (ex.: Atendida, Cancelada);
- j) O sistema deve prover mecanismo que limite a quantidade de senhas remotas diárias que um usuário pode emitir.

32. REQUISITOS DE HARDWARE

Os equipamentos que compõem a solução deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) Permitir comunicação sem fio (*wireless*) e cabeada entre todos os componentes da solução;
- b) Os equipamentos deverão ser fornecidos com todos os acessórios necessários para comunicação utilizando ambas as tecnologias mencionadas no item anterior.

32.1. DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES COM TRIAGEM

Esse tipo de emissor de senhas será utilizado em ambientes com maior quantidade de serviços, onde se torna necessária a orientação de um funcionário para a correta escolha do atendimento. A senha é entregue ao usuário, não havendo interação direta entre ele e o equipamento. Deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Conexão com computador IBM/PC, através de interface serial;
- b) Possuir opcionalmente comunicação Ethernet;
- c) Comando de impressão acionado via software de emissão de senha do computador, que deve permitir todas as opções de fila configuradas para aquela unidade de atendimento. Quando houver impressoras com comunicação Ethernet, deve ser possível ao operador do software escolher em qual delas será emitido o ticket de impressão;
- d) O dispositivo emissor deverá possuir modo gráfico que permita a impressão do logotipo da Prefeitura Municipal de Itapevi;
- e) Apresentar tecnologia de impressão térmica direta;
- f) Permitir a impressão de, no mínimo, 40 colunas, em modo normal;
- g) Possuir velocidade mínima de impressão de no mínimo 2 (duas) linhas por segundo;
- h) Possuir guilhotina para o corte automático de senhas individual;
- i) Ser compatível com bobinas de papel que tenham as seguintes características:
 - o Largura do papel: no mínimo 56 mm;
 - o Diâmetro da bobina: no mínimo 63 mm;
 - o Diâmetro do tubete: no mínimo 11 mm;
 - o Espessura do papel: no mínimo 0,06 mm.
- j) Vir acompanhado de 1 (uma) bobina de papel (modelo para teste);
- k) Possuir fonte de alimentação bivolt (100~240V) com seleção automática de voltagem;
- l) Dimensões do equipamento:

Dimensões	Altura (cm)	Largura (cm)	Profundidade (cm)	Peso (kg)
Mínimo	10	15	22	1
Máximo	15	19	26	2

32.2. DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO COM TECLADO SENSÍVEL AO TOQUE

Esse tipo de emissor de senhas será utilizado em ambientes com poucos serviços, onde o próprio usuário seleciona sua fila de atendimento e retira sua senha. Deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Estar acomodado em um único gabinete do tipo quiosque em formato de pedestal;
- b) Abrigar internamente o dispositivo de impressão, não permitindo o acesso dos usuários a cabos ou conectores;
- c) Possuir teclado de tecnologia sensível ao toque, sem curso mecânico, que permita a emissão de senhas relativas à, no mínimo, 5 (cinco), expansível até 10 (dez) filas de atendimento;
- d) Quanto ao dispositivo de impressão:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- Deverá possuir modo gráfico que permita a impressão do logotipo da Prefeitura de Itapevi;
- Deverá apresentar a tecnologia de impressão térmica direta;
- Deverá permitir a impressão de, no mínimo, 40 colunas, em modo normal;
- Deverá ter a velocidade mínima de impressão de 2 (duas) linhas por segundo;
- Deverá possuir guilhotina para o corte automático de senhas individuais e que possibilite o corte total e parcial de cada senha;
- Deverá ser compatível com bobinas que tenham as seguintes características:
 - Largura do papel: no mínimo 56 mm;
 - Diâmetro da bobina: no mínimo 63 mm;
 - Diâmetro do tubete: no mínimo 11 mm;
 - Espessura do papel: no mínimo 0,06 mm.
- Vir acompanhado de 1 (uma) bobina de papel (modelo usado para teste);
- Possuir fonte de alimentação elétrica *bivolt* (100~240V) com seleção automática de voltagem;
- e)** Vir acompanhado de kit de instalação completo;
- f)** O processo de reposição/substituição da bobina deverá ser fácil de forma que não seja necessário o uso de ferramentas para tal;
- g)** O material principal do gabinete deve ser aço, com pintura epóxi pó;
- h)** Dimensões máximas do equipamento: 140 cm (altura) x 40 cm (largura) x 50 cm (profundidade);

Dimensões	Altura (cm)	Largura (cm)	Profundidade (cm)	Peso (kg)
Mínimo	120	30	40	16
Máximo	140	40	50	20

33. DISPOSITIVO DE CONTROLE DE ATENDIMENTO

Este equipamento será responsável por abrigar os recursos computacionais responsáveis pelo funcionamento do processo atendimento locais, tais como processador, memória, armazenamento, portas de comunicação, etc. Deve atender aos seguintes requisitos:

- a)** Funcionar de forma independente da aplicação WEB, mantendo o funcionamento normal da unidade de atendimento mesmo quando não há disponibilidade de *link*;
- b)** Capacidade para armazenar localmente dados de no mínimo 2000 atendimentos quando não houver disponibilidade de *link*;
- c)** Envio automático dos dados de atendimento à aplicação WEB, quando o *link* for restabelecido;
- d)** Não deverá possuir disco rígido magnético;
- e)** Não deverá ter ventoinhas ("fanless");
- f)** Instalação possível em ambas às situações, de acordo com a disponibilidade de infraestrutura de cada unidade de atendimento:
 - Embutido dentro de qualquer modelo de emissor de senhas fornecido;
 - Em gabinete próprio, a ser instalado em sala protegida.

34. SERVIDOR PARA GESTÃO CORPORATIVA DE TODA A REDE DE ATENDIMENTO

Este equipamento será responsável por abrigar todas as aplicações WEB e Bancos de Dados envolvidos no gerenciamento das unidades de atendimento. Deve possuir, no mínimo, as seguintes configurações:

- Processador: Processador mínimo Intel® Xeon® Quad-Core E3-1240V2 (3.40GHz, 8M Cache);
- Memória RAM: mínimo 8GB DDR3;
- Armazenamento: mínimo 02 x HD de 01 TB;
- Controladora RAID: 5;
- Acessórios: DVD-R;
- Placa Mãe: 02 Placas de Rede Integrada GIGABIT + 4 Portas USB + 02 Slots de expansão PCI Express;
- Gabinete para rack de "19".



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

35. DISPOSITIVO DE CONTROLE DE MÍDIAS PARA EXIBIÇÃO EM TV E CHAMADA DE SENHAS (Box TV)

Este equipamento será utilizado para a transmissão do conteúdo gerenciado pela solução, incluindo imagens e vídeos, diretamente para a TV. O objetivo é possibilitar a exibição simultânea e coordenada de conteúdo relativo à chamada e histórico de senhas com a veiculação de mídias. Deve atender aos seguintes requisitos:

- a)** Transmissão para a TV via canal de comunicação HDMI (*High-Definition Multimedia Interface*), permitindo resolução Full-HD (1920x1080i). Os cabos necessários deverão ser fornecidos junto com o equipamento;
- b)** Possuir conexão de rede Ethernet RJ45;
- c)** Permitir armazenar no mínimo 4GB de mídias e permitir upgrade até 64GB;
- d)** Deverá ser possível atualizar automática e remotamente a aplicação de exibição de vídeos;
- e)** Deverá ser possível atualizar automática e remotamente o sistema operacional do equipamento;
- f)** Deverá possuir dispositivo de auto-restauração do sistema operacional interno, mesmo sem conexão rede, a partir de botão específico no equipamento;
- g)** Não deverá possuir disco rígido magnético;
- h)** Não deverá ter ventoinhas ("fanless");
- i)** O dispositivo deve ser resistente a desligamentos inesperados por queda de energia. Quando a energia é reestabelecida, o dispositivo deve iniciar-se sozinho e a programação voltar a ser exibida normalmente, sem interação do usuário;
- j)** Deve ser fixado atrás da TV, sem ficar aparente para os usuários. A exibição das mídias (vídeos, notícias, etc) deve ser feita de forma fluida, sem travamentos ou prejuízo de qualidade, mesmo que no momento da exibição esteja sendo atualizado o *playlist* ou executado qualquer outro processo em background;
- k)** O equipamento deve ser capaz de exibir programação de TV aberta digital;
- l)** Os arquivos locais dos dispositivos devem ser atualizados automática e remotamente de acordo com os *playlists* configurados, sem interação do usuário diretamente no equipamento;
- m)** O dispositivo deverá ter baixo consumo de energia, no máximo 10 Watts;
- n)** Dimensões máximas do equipamento: 4 cm (altura) x 11 cm (largura) x 11 cm (profundidade);
- o)** Peso máximo do equipamento: 500 gramas.

36. DISPOSITIVO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO - ATENDENTE

Este equipamento, conectado às estações de trabalho de cada atendente, será utilizado para coleta de pesquisas de satisfação dos usuários, após atendimento, vinculando a pesquisa ao atendente e à senha atendida. Os seguintes requisitos devem ser atendidos:

- a)** Display LCD de 16 colunas por 2 linhas, com iluminação de fundo;
- b)** Caracteres com no mínimo 7 mm de altura por 4 mm de largura;
- c)** Som indicador para *feedback* a cada votação;
- d)** Botões de tecnologia sensível ao toque, sem curso mecânico;
- e)** Capacidade para exibir perguntas de até 120 caracteres, com rolagem;
- f)** Quatro (4) níveis de avaliação: Ótimo, Bom, Regular e Ruim;
- g)** Comunicação com terminal de atendimento via porta USB 2.0 ou Serial RS-232;
- h)** Compatibilidade com Windows XP, Vista, 7 e 8;
- i)** Modo de fixação em mesa, com tela voltada apenas ao usuário, sem visualização pelo atendente durante o processo de pesquisa;
- j)** Dimensões máximas do equipamento, com base de fixação: 16 cm (altura) x 21 cm (largura) x 12 cm (profundidade);
- k)** Peso máximo do equipamento, com base de fixação: 1000g.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

37. TABELA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	A QDT.	B PREÇO UNI-TÁRIO MEN-SAL	C VALOR TO-TAL MENSAL	D VALOR TOTAL 12 MESES
				=A*B	=(C*12)
H1	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO, SOFTWARE E SUPORTE	2			
H2	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES COM TRIAGEM, SOFTWARE E SUPORTE	4			
H3	TV E DISPOSITIVO DE CON-TROLE MULTIMÍDIA PARA CHAMADA DE SENHAS, SOFTWARE E SUPORTE	4			
H4	DISPOSITIVO PARA REALIZA-ÇÃO DE PESQUISAS DE SA-TISFAÇÃO – ATENDENTE, SOFTWARE E SUPORTE	35			
S1	LICENÇA DE USO DE MÓ-DULO PAINEL DE INDICA-DORES (DASHBOARD)	1			
A	PREÇO TOTAL (R\$)				
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.	PREÇO UNI-TÁRIO		PREÇO TOTAL (R\$)
SV5	SERVIÇOS DE IMPLANTA-ÇÃO E TREINAMENTO PARA CONFIGURAÇÃO CENTRA-LIZADA, MONITORAMENTO E RELATÓRIOS	1			
B	PREÇO TOTAL (R\$)				
	PREÇO GLOBAL	PRAZO			
1	EQUIPAMENTOS E SOFTWA-RES	12 meses			
2	SERVIÇOS DE IMPLANTA-ÇÃO	1			
	PREÇO TOTAL 12 MESES (R\$)				

Nos valores acima estão inclusos todos os custos dos serviços, tais como:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

a) Transporte, alimentação e hospedagem de profissionais, transporte dos equipamentos, ligações telefônicas, montagem e instalação física e lógica dos componentes da solução, disponibilização de ferramentas e insumos diversos requeridos durante a fase de implantação da solução;

b) Despesas administrativas, impostos/ taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, tributários, mão de obra, literatura técnica, atualizações, manuais didáticos, seguros e lucro, bem como outros custos decorrentes ou que venham a ser devidos em razão da presente contratação, não cabendo a Prefeitura de Itapevi ser responsável por quaisquer custos adicionais, representando compensação integral pela prestação dos serviços e fornecimento dos bens.

38. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

38.1. LOGÍSTICA DE ENTREGA

A CONTRATADA deverá proceder com a entrega dos equipamentos (KIT) em um prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da assinatura do contrato.

Cada conjunto de equipamentos (KIT) da solução deve ser entregue diretamente no Resolve Fácil, para posterior implantação.

38.2. INSTALAÇÃO E CONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS

a) A CONTRATADA deverá proceder com a instalação e conexão lógica dos equipamentos e sistemas de atendimento da unidade de atendimento em um prazo máximo de 02 (dois) dias, contados da data de recebimento dos equipamentos (KIT).

b) A Prefeitura de Itapevi deverá ter acompanhamento de um técnico pelo tempo necessário à completa estabilização do sistema na unidade de atendimento.

38.3. TREINAMENTO DE USO

O proponente deverá:

a) Fornecer todo e qualquer material didático e de suporte necessários à execução do treinamento, sem ônus para a Prefeitura de Itapevi;

b) Realizar todos os treinamentos em português (Brasil), sendo que o material didático também deverá estar redigido em português;

c) Ministrando todos os treinamentos nas dependências da Prefeitura de Itapevi, em Itapevi, em local a ser determinado pelo gestor;

d) Realizar treinamentos específicos, em língua portuguesa, para todos os atendentes (funcionários da Prefeitura de Itapevi), administradores, suporte e produção;

e) Ministrando treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, (5) funcionários, indicados pela Prefeitura de Itapevi, permitindo, entre outras funções, o monitoramento do desempenho da solução e o seu gerenciamento;

f) Ministrando treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 5 atendentes, indicados pela Prefeitura de Itapevi, permitindo o aprendizado na operacionalização do software;

g) Ministrando treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 5 funcionários, indicados pela Prefeitura de Itapevi, permitindo o aprendizado na administração do software; O treinamento deverá ser agendado pela Prefeitura de Itapevi, em comum acordo com a empresa, logo que a solução esteja homologada e instalada no ambiente de produção.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

39. MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARES

- a)** A CONTRATADA deverá fornecer garantia para o hardware e software pelo período vigente do contrato, contado após a instalação e aceite, de cada Unidade de Atendimento, sem ônus adicional à Prefeitura de Itapevi.
- b)** A Prefeitura de Itapevi permitirá o acesso dos técnicos credenciados da CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos, para a prestação dos serviços de manutenção, que ficarão sujeitos às normas internas de segurança da Prefeitura de Itapevi, notadamente aquelas referentes à identificação, trânsito e permanência nas dependências;
- c)** Os equipamentos fornecidos em substituição deverão ser entregues no local de instalação, devidamente instalados e configurados, devendo a CONTRATADA garantir o seu pleno funcionamento;
- d)** Todas as despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamento, em garantia, serão de responsabilidade da CONTRATADA, não devendo gerar ônus à Prefeitura de Itapevi.
- e)** As remoções serão realizadas somente após a prévia e expressa autorização da Prefeitura de Itapevi e os custos decorrentes correrão por conta da CONTRATADA, tanto nas retiradas, quanto nas devoluções, bem como aqueles porventura advindos por quaisquer danos ou avarias causadas nos equipamentos.
- f)** Toda manutenção nos equipamentos deverá ser registrada em ordem de serviço.
- g)** A Manutenção Corretiva dos equipamentos compreende os procedimentos executados mediante solicitação da Prefeitura de Itapevi, destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de uso e funcionamento, inclusive com a substituição de componentes e partes, ajustes, reparos e demais serviços necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para cada um.
- h)** No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde encontrarem-se instalados, os equipamentos poderão ser retirados e levados para reparo, sob às expensas da CONTRATADA. Os equipamentos retirados devem ser substituídos no momento da retirada.
- i)** A CONTRATADA deverá, durante a vigência do contrato, atender, inclusive "on-site", quantas chamadas forem necessárias, no prazo máximo de 02 (dois) dias útil, após a abertura do chamado, para correção de defeitos identificados pelo CONTRATANTE e decorrente do uso normal dos equipamentos e/ou problemas no software.

40. EXIGÊNCIAS MÍNIMAS DO FORNECEDOR DA SOLUÇÃO

Os seguintes itens devem estar incluídos obrigatoriamente na proposta, sujeitando, em caso de falta, à eliminação sumária do proponente:

- a)** Catálogos técnicos, especificações, descritivos, de todos os produtos propostos.
- b)** Pelo menos um atestado técnico de instalação de sistema de gerenciamento de senhas, para uso em unidades de atendimento ao público.
- c)** Caso o proponente não seja o fabricante, deverá apresentar Declaração do FABRICANTE do sistema de que fará o comissionamento final das instalações, com emissão da garantia do sistema, bem como treinamento para os funcionários da Contratante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

41. REFERÊNCIA A PRODUTOS NACIONAIS

“Aplicam-se a esse pregão as margens de preferência normal e adicional para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação, assim como para a aquisição de licenciamento de uso de programas de computador e serviços correlatos, descritas nos §§ 5º ao 12º do art. 3º da Lei Federal nº 8.666/93 e regulamentadas pelos Decretos Federais N°s 7.546/11, 7.903/13, e 8.186/14.

“Para fins específicos desta licitação, as margens de preferência normal e adicional aplicar-se-ão nos programas de computador e serviços correlatos descritos e nos percentuais fixados no Anexo I do Decreto N° 8.186, de 17 de janeiro de 2014”.

O direito de preferência na contratação irá considerar bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal, e certificações de Software Nacional (CERTICS). A comprovação do atendimento ao PPB dos bens de informática e automação ofertados será feita eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA, ou por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA. A comprovação do atendimento ao CERTICS será feita eletronicamente por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia – CERTICS, ou por documento expedido para esta finalidade e publicado no Diário Oficial da União.

Para esta finalidade, o Proponente poderá então apresentar:

- a)** Documento comprobatório do PPB para os produtos ofertados;
- b)** Documento comprobatório do CERTICS para os softwares ofertados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO II

DECRÉSCIMO MÍNIMO POR LANCE

DECRÉSCIMO
R\$ 1.000,00

Observação: o decréscimo será sobre o valor global

Observação: Os lances serão sobre o valor global ofertado e a empresa vencedora terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas após o término da sessão para apresentar a proposta readequada, com descontos lineares com o mesmo percentual de desconto ofertado para o valor global durante a sessão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PROPOSTA ECONÔMICA QUE COMPREENDA A INTEGRIDADE DOS CUSTOS PARA ATENDIMENTO DOS DIREITOS TRABALHISTAS

Pregão Eletrônico 67/2024
Processo SUPRI 168/2024

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL

Eu, _____, portador do documento de identidade RG nº _____ e CPF nº _____, na condição de representante legal da licitante _____, inscrita sob o CNPJ nº _____, interessada em participar do pregão eletrônico supra citado, declaro que a proposta econômica compreende a integridade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalhos e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de entrega das propostas.

_____ (Local) _____, _____ (data) _____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO IV

MODELO DE PROPOSTA

À
Prefeitura do Município de Itapevi

Pregão Eletrônico 67/2024
Processo SUPRI 168/2024

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL

A empresa, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, inscrição estadual nº, estabelecida à Av./Rua, nº, bairro, na cidade de, telefone, e-mail:, vem pela presente apresentar abaixo sua proposta de preços para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE _____**, de acordo com as exigências do presente edital, INCLUSIVE TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS ANEXOS.

		A	B	C	D
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.	PREÇO UNI-TÁRIO MEN-SAL	VALOR TO-TAL MENSAL	VALOR TOTAL 12 MESES
				=A*B	=(C*12)
H1	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO, SOFTWARE E SUPORTE	2			
H2	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES COM TRIAGEM, SOFTWARE E SUPORTE	4			
H3	TV E DISPOSITIVO DE CON-TROLE MULTIMÍDIA PARA CHAMADA DE SENHAS, SOFTWARE E SUPORTE	4			
H4	DISPOSITIVO PARA REALIZA-ÇÃO DE PESQUISAS DE SA-TISFAÇÃO – ATENDENTE, SOFTWARE E SUPORTE	35			
S1	LICENÇA DE USO DE MÓ-DULO PAINEL DE INDICA-DORES (DASHBOARD)	1			
A	PREÇO TOTAL (R\$)				
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.	PREÇO UNI-TÁRIO		PREÇO TOTAL (R\$)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

SV5	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO PARA CONFIGURAÇÃO CENTRALIZADA, MONITORAMENTO E RELATÓRIOS	1			
B	PREÇO TOTAL (R\$)				
	PREÇO GLOBAL	PRAZO			
1	EQUIPAMENTOS E SOFTWARES	12 meses			
2	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO	1			
	PREÇO TOTAL 12 MESES (R\$)				

Total geral anual por extenso: _____

1- Os preços ofertados têm como referência o prazo para pagamento em até 21 (vinte e um) dias contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica pela Secretaria Municipal de Fazenda e Patrimônio devidamente atestada pela Secretaria de Administração e Tecnologia. Nos preços estão inclusas todas as despesas diretas e indiretas e todas as demais despesas que porventura possam recair sobre a execução dos serviços.

2- O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da sessão de abertura da licitação.

3- Apresentamos nossos dados bancários:

NOME DO BANCO n°

NOME DA AGÊNCIA n°

NÚMERO DA CONTA

Local, ____ de _____ de 2024.

(assinatura do responsável pela empresa)

Nome – Cargo

Nome e Cargo: _____

E-mail institucional: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE TRATA O ARTIGO 7º, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Pregão Eletrônico 67/2024

Processo SUPRI 168/2024

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL

_____, inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Senhor(a) _____, portador da Carteira de Identidade nº _____, CPF nº _____, **DECLARA**, para fins do disposto na Lei nº 9854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos.

_____ (Local) _____, _____ (data) _____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXIGÊNCIA DE RESERVA DE CARGOS

Pregão Eletrônico 67/2024

Processo SUPRI 168/2024

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL

Eu, _____, portador do documento de identidade RG nº _____ e CPF nº _____, na condição de representante legal da licitante _____, inscrita sob o CNPJ nº _____, interessada em participar do pregão eletrônico supra citado,

- a) () Declaro que cumprimos as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do inciso IV, artigo 63 da Lei nº 14.133/2021 **OU***
- b) () Declaro que contamos com menos de 100 (cem) funcionários nos termos do artigo 93, da Lei nº 8.213/1990.

Local, ____ de _____ de 2024.

Representante legal/Procurador da empresa



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE ESTÁ ENQUADRADA COMO MICROEMPRESAS OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE NOS TERMOS DO ARTIGO 3º DA LEI COMPLEMENTAR nº 123/2006

Pregão Eletrônico 67/2024
Processo SUPRI 168/2024

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL

A _____(nome da licitante)_____, qualificada como microempresa (ou empresa de pequeno porte) por seu representante legal (doc. anexo), inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede à _____, declara para os devidos fins de direito que pretende postergar a comprovação da regularidade fiscal para o momento oportuno, conforme estabelecido no edital, e ter preferência no critério de desempate quando do julgamento das propostas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Nos termos do §2º do artigo 4 da Lei Federal 14.133/2021, declaramos que, no ano calendário de realização da presente licitação, não celebramos contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

Declara ainda, que não está enquadrada em nenhuma das hipóteses do § 4º do artigo 3 da lei supracitada.

Sendo expressão da verdade, subscrevo-me.

_____(Local)_____, _____(data)_____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VIII

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO, DE ACEITAÇÃO E DE ATENDIMENTO
ÀS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO**

Pregão Eletrônico 67/2024

Processo SUPRI 168/2024

**Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO,
TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO
AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL**

A _____ (nome da licitante), sediada na
_____ (endereço completo), vem por meio desta declarar que
tem pleno conhecimento, aceitação e atendimento às exigências de habilitação do
presente pregão eletrônico.

_____ (Local) _____, _____ (data) _____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO IX

DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DE INSTRUMENTO CONTRATUAL OU ATO JURÍDICO ANÁLOGO

Pregão Eletrônico 67/2024

Processo SUPRI 168/2024

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL

Razão Social da empresa: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Telefone(s): _____

Email: _____

Dados bancários da empresa:

Nome do Banco: _____ Nº do Banco: _____

Agência: _____ Conta corrente: _____

Dados do representante legal da empresa que assinará o instrumento:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

E-mail Institucional: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO X

MINUTA DO CONTRATO

INSTRUMENTO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO nº xx/2024

Pregão Eletrônico nº 67/2024

Processo SUPRI 168/2024

SECRETARIA GESTORA: Secretaria de Administração e Tecnologia.

Contrato de Empreitada que entre si celebram a PREFEITURA DO MUNICIPIO DE ITAPEVI e a Empresa na forma abaixo:

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICIPIO DE ITAPEVI, inscrita no CNPJ sob o nº 46.523.031/0001-28 com Paço na Rua Agostinho Ferreira Campos, 675, Vila Nova Itapevi – Itapevi - SP, neste ato representada pela Secretária Municipal de, senhora..... portadora do CPF nº

CONTRATADA:, inscrita no CNPJ sob o nº, estabelecida à, Estado de, na cidade de, no bairro, CEP:, Telefone:, e-mail:, legalmente aqui representada na forma de seu Contrato Social e alterações subsequentes pelo Senhorportador da cédula do CPF nº

CLÁUSULA I - DO OBJETO DO CONTRATO E FUNDAMENTO LEGAL

1.1. O objeto do presente contrato é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL**, pelo que se declara em condições de executar o objeto, em estreita observância com o indicado no Termo de Referência, nas especificações e na documentação, objeto desta licitação, através do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 67/2024, realizada que foi, sob o regime de empreitada por preços unitários, tipo menor preço e devidamente homologada pela CONTRATANTE.

1.2. Das quantidades e valores contratados:

		A	B	C	D
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.	PREÇO UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL 12 MESES
				=A*B	=(C*12)
H1	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO, SOFTWARE E SUPORTE	2			
H2	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES COM TRIAGEM, SOFTWARE E SUPORTE	4			



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

H3	TV E DISPOSITIVO DE CONTROLE MULTIMÍDIA PARA CHAMADA DE SENHAS, SOFTWARE E SUPORTE	4			
H4	DISPOSITIVO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – ATENDENTE, SOFTWARE E SUPORTE	35			
S1	LICENÇA DE USO DE MÓDULO PAINEL DE INDICADORES (DASHBOARD)	1			
A	PREÇO TOTAL (R\$)				
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.	PREÇO UNITÁRIO		PREÇO TOTAL (R\$)
SV5	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO PARA CONFIGURAÇÃO CENTRALIZADA, MONITORAMENTO E RELATÓRIOS	1			
B	PREÇO TOTAL (R\$)				
	PREÇO GLOBAL	PRAZO			
1	EQUIPAMENTOS E SOFTWARES	12 meses			
2	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO	1			
	PREÇO TOTAL 12 MESES (R\$)				

CLÁUSULA II - DA DOCUMENTAÇÃO CONTRATUAL

2.1. Ficam integrados a este Contrato, independente de transcrição, os seguintes documentos cujos teores são de conhecimento da **CONTRATADA**, a qual neste ato declara conhecê-los e aceitá-los: atos convocatórios, edital de licitação, especificações do Descritivo do objeto e Termo de Referência (ANEXO I), proposta da proponente vencedora, parecer de julgamento e legislação pertinente à espécie.

Parágrafo Único

Será incorporada a este Contrato, mediante TERMOS ADITIVOS, qualquer modificação que venha a ser necessária durante a sua vigência, decorrente das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, alterações nos objetos, especificações, prazos ou normas gerais da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA III - DO VALOR

3.1. O valor total, de acordo com o preço ofertado, para fornecimento do objeto deste contrato é de R\$ (.....), daqui por diante denominado "VALOR CONTRATUAL".

CLÁUSULA IV - DAS ENTREGAS NÃO PREVISTAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

4. A **CONTRATADA** obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA V - DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1. Os pagamentos serão mensais, de acordo com o serviço efetivamente realizado, efetuado mediante apresentação de Nota Fiscal, em moeda brasileira através de depósito bancário, sendo que os dados da conta corrente foram informados na Proposta Comercial, em até 21 (vinte e um) dias contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica pela Secretaria Municipal de Fazenda e Patrimônio devidamente atestada pela Secretaria de Administração e Tecnologia;

5.1.1. O Serviço de Implantação será pago em parcela única.

5.2. A nota fiscal eletrônica deverá estar com a discriminação resumida do item entregue, número da licitação, número do Contrato, número do Empenho, número do Pedido, local de entrega e outros que julgar convenientes, não apresentar rasuras e/ou entrelinhas;

5.3. A Nota Fiscal Eletrônica deverá ser entregue na sede da Secretaria de Administração e Tecnologia, em horário comercial, cabendo somente a **CONTRATADA** a responsabilidade pela entrega da nota fiscal eletrônica, ficando a **CONTRATANTE** isenta de qualquer débito resultante da não entrega da nota fiscal eletrônica.

CLÁUSULA VI – DA PRORROGAÇÃO E DO REAJUSTE

6.1. O contrato poderá ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei nº 14.133/21, de comum acordo e manifestado com antecedência de, no mínimo, **90 (noventa) dias** antes de seu término.

6.2. Os preços contratados serão fixos e irremovíveis, durante o período de 12 (doze) meses de vigência do contrato. Ocorrendo a hipótese de prorrogação contratual, os valores contratados poderão ser reajustados, cuja data-base de reajuste está vinculada à data do orçamento estimado, qual seja, **08/2024**, conforme artigo 25, parágrafo 7º e artigo 92, parágrafo 3º da Lei nº 14.133/2021, utilizando-se como índice o “IPC/FIPE – categoria geral”.

CLÁUSULA VII – DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

7.1. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, nos termos do Artigo 107 da lei 14.133/21.

CLÁUSULA VIII - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A Contratada obrigará-se a executar o objeto adjudicado em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência, seus anexos e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, aquelas constantes do instrumento convocatório;

8.2. A CONTRATADA deverá proceder com a entrega dos equipamentos (KIT) em um prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, contados da assinatura do contrato e deverá efetuar a instalação e conexão lógica dos equipamentos e sistemas de atendimento da unidade de atendimento em um prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, contados da data de recebimento dos equipamentos (KIT);

8.3. Os serviços deverão ser prestados no prédio onde funciona o “Resolve Fácil”, localizado à Rua José Michelotti, 88 – Cidade Saúde – Itapevi – SP;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

8.4. A Prefeitura poderá modificar o local de execução dos serviços a qualquer tempo, desde que o novo local seja acessível, livre e desimpedido e esteja situado dentro do perímetro urbano do Município de Itapevi;

8.5. Ocorrendo o descrito no Item anterior a comunicação deverá ser por escrito, podendo ser via e-mail, sem que o fato importe em qualquer alteração contratual, especialmente de preço;

8.6. Correrão por conta da **CONTRATADA** as despesas para efetivo atendimento do objeto, tais como transporte, frete, pedágio, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, dentre outros;

8.7. À **Secretaria de Administração e Tecnologia** caberá o recebimento do objeto e a verificação de que foram cumpridos os termos, especificações e demais exigências, dando-se em conformidade com o art. 140, inciso II, alíneas "a" e "b" da Lei nº 14.133/21:

a) provisoriamente, recebidos por servidores previamente designados para acompanhamento e fiscalização, mediante carimbo na respectiva Nota Fiscal/Fatura, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as exigências do Termo de Referência;

b) definitivamente, de forma expressa, em até **03 (três) dias** do recebimento provisório, através da verificação da qualidade e quantidade do objeto, e consequente aceitação.

8.8. Constatadas quaisquer irregularidades no objeto entregue, a **Secretaria de Administração e Tecnologia** poderá:

8.8.1. rejeitá-lo no todo ou em parte, se não corresponder às especificações técnicas exigidas, determinando sua substituição e/ou correção;

8.8.2. determinar sua complementação, se houver diferença de quantidades ou de partes, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

8.9. As irregularidades deverão ser sanadas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 02 (dois) dias, contados do recebimento da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

8.10. A recusa da **CONTRATADA** em atender ao estabelecido no **item 8.8.** levará à aplicação das sanções previstas por inadimplemento.

CLÁUSULA IX – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A **CONTRATADA**, além das obrigações contidas no edital, se obriga a:

9.1.1. Atender plenamente o descrito do Edital;

9.1.2. Assegurar o objeto deste Contrato e a sua conservação;

9.1.3. Permitir e facilitar a fiscalização e/ou inspeção dos objetos deste Contrato, a qualquer hora, devendo prestar todos os informes e esclarecimentos solicitados por escrito;

9.1.4. Participar a fiscalização a ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir o fornecimento do objeto deste Contrato, em parte ou no todo;

9.1.5. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital que a este deu origem;

9.2. Cumprir, no que couber para esta execução contratual, a Lei nº 13.709, de 14 de Agosto



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e Decreto Municipal nº 5.848 de 15 de Dezembro de 2023, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, em especial tomar todas as medidas cautelares para que não haja quaisquer infrações à referida Lei, **além de cumprir com as demais obrigações.**

CLÁUSULA X – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos;
- 10.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 10.3. Comunicar a **CONTRATADA** por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 10.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 10.5. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 10.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA XI - DAS PENALIDADES

- 11.1. São aplicáveis as sanções previstas no Título IV do Capítulo I da Lei nº 14.133/21, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- 11.2. A licitante que der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; der causa à inexecução total do contrato; deixar de entregar a documentação exigida para o certame; não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, ficará impedida de licitar e contratar com o Município de Itapevi, pelo período de até 03 (três) anos, nos termos do §4º do art. 156 da Lei nº 14.133/21;
 - 11.2.1. Além da penalidade prevista no **subitem 11.2**, também ensejará à licitante a cobrança por via administrativa ou judicial de **multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total de sua proposta;**
 - 11.2.2. As penalidades previstas nos **subitens 11.2** e **11.2.1** serão impostas após regular procedimento administrativo, garantido o direito prévio do contraditório e da ampla defesa;
- 11.3. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar, aceitar ou retirar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo Município de Itapevi caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se à multa de até **20% (vinte por cento)** sobre o valor da obrigação não cumprida;
- 11.4. O atraso injustificado na execução contratual, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art.162 da Lei nº 14.133/21, sujeitará a Contratada, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- a)** advertência, quando a Contratada descumprir qualquer obrigação contratual, ou quando forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha concorrido diretamente;
- b)** multa de até **0,5%** do valor da fatura por dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias;
- c)** multa de até **10%** sobre o valor correspondente remanescente do contrato ou instrumento equivalente, para atraso superior a 10 (dez) dias, caracterizando inexecução parcial;
- d)** multa de até **20%** do valor do contrato, para casos de inexecução total;
- e)** suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com este Município, pelo prazo de até 03 (três) anos, nos casos de reincidência em inadimplementos apenados por 02 (duas) vezes no mesmo instrumento contratual ou ato jurídico análogo, bem como as faltas graves que impliquem a rescisão unilateral do contrato ou instrumento equivalente;
- f)** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 06 (seis) anos, na prática de atos de natureza dolosa pela **CONTRATADA**, dos quais decorram prejuízos ao interesse público de difícil reversão.

11.4.1. As sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa;

11.5. Não serão aplicadas as sanções quando o motivo da mora ou inexecução decorrer de força maior ou caso fortuito, desde que devidamente justificados, comprovados e aceitos pelo **CONTRATANTE**;

11.5.1. Consideram-se motivos de força maior ou caso fortuito: atos de inimigo público, guerra, revolução, bloqueios, epidemias, fenômenos meteorológicos de vulto, perturbações civis, ou acontecimentos assemelhados que fujam ao controle razoável de qualquer das partes contratantes;

11.6. O pedido de prorrogação de prazo final dos serviços ou entrega de produto somente será apreciado e anuído pela Secretaria Municipal requisitante, se efetuado dentro dos prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente;

11.7. O valor da multa poderá ser deduzido de eventuais créditos devidos pelo Contratante e/ou da garantia prestada pela empresa **CONTRATADA**, quando por esta solicitada;

11.8. O prazo para pagamento de multas será de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação da infratora;

11.9. O pagamento das multas ou a dedução dos créditos não exime a **CONTRATADA** do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas neste instrumento.

CLÁUSULA XII - DA APLICAÇÃO DAS MULTAS

12.1. As multas e demais sanções serão aplicadas através de procedimento administrativo sancionatório, requerido pela Secretaria Municipal Gestora do Contrato ou ARP, quando for o caso, por proposta da fiscalização, e se dará da seguinte forma:

- a)** Instaurado o Processo Administrativo Sancionatório, a **CONTRATADA** será notificada via e-mail e carta postal com Aviso de Recebimento, para que apresente defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias;
- b)** A defesa prévia será analisada, tendo em vista a gravidade da falta cometida pela **CONTRATADA** e se for o caso, será aplicada sanção administrativa e/ou multa pelo Departamento de Gestão de Contratos – Secretaria de Suprimentos, com prévia anuência da secretaria interessada;
- c)** Quando da aplicação das multas, a **CONTRATADA** será notificada administrativamente, com aviso de recebimento, pela **CONTRATANTE**, para no prazo improrrogável de 10 (dez) dias



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

úteis, recolher à Tesouraria desta, a importância correspondente, sob pena de incorrer em outras sanções cabíveis;

d) Da aplicação de multas, caberá recurso à **CONTRATADA** no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da respectiva notificação, a **CONTRATANTE**, através de sua Procuradoria Municipal, julgará, procedente ou improcedente a penalidade a ser imposta, devendo fundamentá-la e, se improcedente, a importância recolhida pela contratada será devolvida pela prefeitura, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da data do julgamento.

CLÁUSULA XIII - DA FISCALIZAÇÃO

13.1. À Secretaria de Administração e Tecnologia caberá o recebimento do objeto, ficando a **CONTRATADA** responsável pela entrega até o seu definitivo recebimento, exceto por danos que sejam de responsabilidade da **CONTRATANTE**. A Comissão de Recebimento, será constituída por 03 (três) funcionários da Prefeitura do Município de Itapevi, nomeados pelo Senhor Prefeito;

13.2. A fiscalização por parte dessa Secretaria não eximirá ou reduzirá, em nenhuma hipótese, a responsabilidade da **CONTRATADA** em eventual falta que venha a cometer, mesmo que não indicada pela fiscalização deste Município.

CLÁUSULA XIV - DO SUPORTE LEGAL

14.1. A presente contratação está sendo formalizada por Pregão, com supedâneo no artigo 28, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, e subseqüentes alterações.

CLÁUSULA XV - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

15.1. À Secretaria de Administração e Tecnologia caberá o recebimento do objeto, ficando a **CONTRATADA** responsável pela entrega até o seu definitivo recebimento, exceto por danos que sejam de responsabilidade da **CONTRATANTE**. A Comissão de Recebimento, será constituída por 03 (três) funcionários da Prefeitura do Município de Itapevi, nomeados pelo Senhor Prefeito.

CLÁUSULA XVI – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta das dotações nº

Número	Órgão	Econômica	Funcional	Ação	Fonte	C. Aplicação
01209	07.01.00	3.3.90.40.99	04 122 0007	2002	01	1100000

CLÁUSULA XVII - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

17.1. O **CONTRATANTE** poderá extinguir unilateralmente o presente contrato, nos termos do art. 137, incisos I a IX, da Lei Federal nº 14.133/21.

17.2. A rescisão do contrato, na forma da cláusula anterior, acarretará as consequências referidas no art. 139, da Lei de Licitações, sem prejuízo das demais sanções.

CLÁUSULA XVIII - DO CONHECIMENTO DAS PARTES

18.1. Ao firmar este instrumento, declara a **CONTRATADA** ter plena ciência de seu conteúdo, bem como dos demais documentos vinculados ao presente Contrato, para nada mais reclamar, em tempo algum.

CLÁUSULA XIX – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. O presente contrato é regido pelas normas da Lei Federal nº 14.133/21, logo aplicando-se



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

a este todas as prerrogativas previstas no art. 104, bem como o Decreto Municipal nº 5.848/2024, aplicados inclusive aos casos omissos.

19.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, prorrogando-se este, automaticamente, para o primeiro dia útil, se recair em dia sem expediente.

19.3. Fazem parte integrante deste contrato o Edital e seus Anexos, aos quais as partes estão vinculadas.

19.4. A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA XX - DO FORO

20.1. Elegem as partes contratantes o foro da cidade de Itapevi, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias, para um só efeito legal.

Itapevi, XX de XXXXXXX de 2024.

Paula Pezzoni Schekiera

Secretária Municipal de Administração e Tecnologia

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

CONTRATADA

Representante

Testemunhas:

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO XI

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPEVI

CONTRATADA: _____

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO RESOLVE FÁCIL

ADVOGADO (S)/ Nº OAB/e-mail: (*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: _____

Cargo: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.