

OBJETO: Serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico

FORMA: ELETRÔNICA

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço Global

TRATAMENTO ME/EPP: Não Diferenciado para ME/EPP

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS: Não há tratamento de dados pessoais

VALOR ESTIMADO: Sigiloso

LEGISLAÇÃO: Lei Federal 13.303/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, editado nos termos do art. 40 da Lei nº 13.303/2016 (disponível no site da DAE link: www.daejundiai.com.br), pela Lei Complementar 123/06 e suas alterações, eventuais legislações pertinentes.

ÁREA SOLICITANTE: SAC-CC

ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL:	Até as 09:30 hs do dia 26/05/2022
ABERTURA DAS PROPOSTAS COMERCIAIS:	A partir das 09:31hs do dia 26/05/2022
ABERTURA DA SESSÃO DE LANCES	A partir de 5 (cinco) minutos após a abertura e classificação ou não das propostas.

ANEXO I – Modelos de Declarações

ANEXO II – Minuta de Contrato

ANEXO III - Termo de Ciência de Notificação

ANEXO IV – Proposta de Preço

ANEXO V – Termo de Referência

ANEXO VI – Matriz de Riscos

***Observação:** O Edital e seus Anexos serão disponibilizados na íntegra, em arquivo digital, na página <http://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br>

EDITAL

A DAE S/A ÁGUA E ESGOTO, sociedade de economia mista, torna público que se acha aberto o processo de licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº 028/2022, a ser julgado pelo: MENOR PREÇO GLOBAL; e que será regido pela Lei Federal 13.303/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, editado nos termos do art. 40 da Lei nº 13.303/2016 (disponível no site da DAE link: www.daejundiai.com.br), pela Lei Complementar 123/06 e suas alterações, eventuais legislações pertinentes, no que couber, obedecendo às especificações, cláusulas e condições mencionadas neste Edital e seus anexos.

As despesas decorrentes da presente licitação estarão sob as despesas, Conta Gerencial nº: 8.5.1.05 – Orçamento AC-DCF-017 – Origem do Recurso: Vinculada DAE (Recursos Próprios) – Gerência de Atendimento Comercial / Seção de Atendimento Central.

As proponentes deverão examinar cuidadosamente as condições de fornecimento do objeto deste edital, dando especial atenção para as penalidades estabelecidas para os casos de descumprimento das obrigações contratuais, ficando cientes de que a DAE S/A aplicará as sanções previstas neste edital, obedecido o disposto no art. 82 da Lei 13.303/2016.

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico, conforme exigências e especificações técnicas descritas no **ANEXO V** – Termo de Referência.

2. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO

2.1. Os pedidos de esclarecimentos, referentes ao processo licitatório, poderão ser realizados por qualquer pessoa, inclusive licitante, até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data fixada para recebimento das propostas.

2.2. As solicitações referidas na cláusula 2.1 poderão ser obtidas por um dos seguintes meios, devendo todos eles conter identificação do número do Pregão objeto da consulta, a serem endereçados à DAE S/A ÁGUA E ESGOTO:

a) Protocolo: Av. Alexandre Ludke, 1500 - Seção de Compras e Licitações - andar térreo do Prédio administrativo – Vila Bandeirantes – Jundiaí/SP – CEP 13.214-020, de 2ª a 6ª feira – das 09h00 às 16h30.

b) Sedex: Av. Alexandre Ludke, 1500 - Seção de Compras e Licitações - Vila Bandeirantes – Jundiaí/SP – CEP 13.214-020.

c) Correio eletrônico: anderson.faria@daejundiai.com.br, gisele.mazzali@daejundiai.com.br e leonardo.puttini@daejundiai.com.br

d) Não serão conhecidos os pedidos interpostos após o prazo definido na cláusula 2.1, bem como os que forem enviados por fax

2.3. As respostas serão fornecidas no prazo de até 2 (dois) dias úteis ao interessado por meio de e-mail e divulgado nos termos do item 2.5 adiante.

2.4. Qualquer pessoa, inclusive licitante, poderá impugnar os termos do presente Edital em até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, cabendo a autoridade competente decidir sobre a impugnação no prazo de 03 (três) dias úteis do recebimento.



2.4.1. A impugnação ao Edital, deverá estar devidamente fundamentada e endereçada ao Presidente da DAE S/A e deverá ser protocolada na Seção de Compras e Licitações da DAE S/A, situada na Av. Alexandre Ludke, 1500 - andar térreo do Prédio administrativo – Vila Bandeirantes – Jundiaí/SP – CEP 13.214-020 de 2ª. a 6ª. feira, das 9 às 16 horas.

2.4.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, a decisão será comunicada aos interessados através de e-mail e divulgado nos termos do item 2.5 adiante.

2.5. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos, bem como as respectivas respostas, serão divulgados pelo(a) Pregoeiro(a) no Portal de Compras por meio do endereço <http://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br>.

2.6. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital, tal como se dele fizessem parte, desde que apresentados tempestivamente.

2.7. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. **Poderão participar** deste certame licitatório todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto do serviço e que preencherem as condições de credenciamento constantes deste Edital, observando-se as devidas ressalvas às Micro e Pequenas Empresas, conforme Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações.

3.2. **Não poderão participar** da presente licitação a empresa:

- (i) Estrangeira, que não funcione no país;
- (ii) Em situação de falência;
- (iii) Em recuperação judicial ou extrajudicial, sem a devida comprovação do plano de recuperação homologado pelo juízo competente;
- (iv) Cujo administrador ou sócio, detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social, seja diretor ou empregado da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO;
- (v) Declarada suspensa temporariamente de licitar e impedida de contratar com a DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO;
- (vi) Declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou por Município, enquanto pendentes os efeitos da sanção;
- (vii) Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (viii) Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (ix) Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (x) Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (xi) Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;



(xii) Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO há menos de 6 (seis) meses.

(xiii) Empresas reunidas em consórcio

3.3. Também não poderão participar da presente licitação:

(i) Empregado ou diretor da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO, como pessoa física;

(ii) Quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) Diretor ou conselheiro da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO;

b) Empregado da DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) Autoridade do Município de Jundiá.

(iii) Empresas que contenham como sócio majoritário, pessoa condenada por improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429 de 02/06/1992.

3.4. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

3.5. Cada licitante apresentará uma só proposta, para o objeto licitado, em conformidade com as exigências deste Edital.

3.6. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

3.7. Os documentos, apresentados para a habilitação, deverão estar em nome da licitante e com mesmo número de CNPJ. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz. Se for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz.

3.8. A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas neste Edital.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. Serão previamente credenciados, perante o provedor do sistema eletrônico, a autoridade competente do órgão promotor da licitação, o(a) Pregoeiro(a), os membros da equipe de apoio e os licitantes que participam do Pregão eletrônico.

4.2. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão credenciar-se pelo site <https://daejundiai.com.br/> (acessar o “Compra Aberta” e o “Cadastre-se”), em até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura do Pregão, preenchendo os dados solicitados e aguardando a validação por parte da Seção de Compras e Licitações da DAE.

4.3. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

4.4. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer Pregão eletrônico, para o qual o interessado esteja credenciado com igual objeto, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou em virtude de seu descredenciamento pelo órgão promotor da licitação.



4.5. A perda da senha, a quebra de sigilo ou o desligamento de qualquer pessoa da empresa que possuía a senha de participação, deverá ser comunicada imediatamente, pelo licitante ao provedor do sistema, para o bloqueio de acesso.

4.6. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.7. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão eletrônico.

4.8. 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.

4.9. Incumbir-se-á, ainda, o licitante, de 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 pela Pregoeira ou pelo sistema ou de sua desconexão.

4.10. As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) interessadas em participar da presente licitação e que quiserem se utilizar dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06 (arts. 42 a 45), deverão promover a identificação da condição de beneficiária, no momento do envio da proposta eletrônica.

4.10.1. Caso seja vencedora, a licitante deverá apresentar, juntamente com os documentos de habilitação, a declaração constante no Anexo I - **MODELO 3 - DECLARAÇÃO QUE SE CONSTITUI ME ou EPP**, com assinaturas originais.

4.11. A identificação como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) se dará ao selecionar o Pregão desejado, declarando que a empresa é optante dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06 e suas posteriores alterações, e não apresenta as restrições do § 4º do art. 3º da mesma Lei.

4.12. A ausência de identificação da empresa como ME ou EPP, no momento do envio da proposta eletrônica, impedirá o gozo dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações. O fornecedor se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do representante do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades

4.13. Informações complementares, a respeito do cadastro de fornecedores no sistema Compra Aberta, poderão ser obtidas através do telefone (11) 4589-1316.

5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do site <https://daejundiai.com.br/> (acessar o “Compra Aberta” – Acesso ao Sistema – Compras – Pregão Eletrônico – Consulta Pregão Eletrônico) em seguida deverá selecionar este Pregão e informar o Valor GLOBAL para o período informado no termo de referência.



5.2. Poderá haver diferença na disposição dos itens no Sistema Compra Aberta em relação ao modelo da proposta **Anexo IV** deste edital, sendo de total responsabilidade do licitante a conferência da descrição, quantitativo e o preenchimento eletrônico da proposta.

5.3. Com o preenchimento da proposta em formulário eletrônico e com a manifestação em campo próprio do sistema, fica demonstrado que o licitante tem pleno conhecimento das exigências editalícias e confirmada sua plena concordância com as regras impostas para participação no certame. Fica também presumido o atendimento às exigências de habilitação e das demais condições da proposta comercial, impostas nos termos deste Edital.

5.4. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

5.5. Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada, sendo que somente será aceita a última proposta encaminhada.

5.6. O preço global proposto deverá atender à totalidade da quantidade exigida na proposta, não sendo aceitas aquelas que contemplem apenas parte do objeto.

5.7. Os preços apresentados deverão ser fixos e irrevogáveis, e neles deverão estar computados todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhistas, taxas, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da contratada.

5.8. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

5.9. As demais condições comerciais, como descrição do objeto, quantidade, unidade de fornecimento, local de entrega, prazo de entrega e garantia mínima, quando estabelecidas no Edital e seus anexos, serão tacitamente aceitas pela licitante, no ato de envio de sua proposta comercial.

5.10. O licitante declarado vencedor deverá enviar, juntamente com os documentos de habilitação:

5.10.1. Proposta comercial conforme modelo **Anexo IV**, com preços ajustados em relação ao menor lance proposto ou valor negociado durante a sessão do pregão.

5.10.1.1. A não apresentação ou a inconformidade da proposta com as características técnicas do termo de referência implicará na desclassificação dela.

5.10.2. Caso a licitante tenha optado por se beneficiar da Lei Complementar nº 123/06 no momento do envio da proposta, deverá apresentar a declaração constante no Anexo I - **MODELO 3 - DECLARAÇÃO QUE SE CONSTITUI ME ou EPP**, com assinaturas originais.

6. DA HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação o(s) licitante(s) vencedor(es) deverá(ao) encaminhar os documentos listados a seguir dentro de envelope fechado e indevassável, pessoalmente ou postado via Sedex, devendo conter no envelope endereçamento à DAE S/A – Água e Esgoto – Seção de Compras e Licitações – ref. PREGÃO ELETRÔNICO nº 028/2022 - "DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO" – endereço: Av. Alexandre Ludke, 1500 - CEP 13214-020 – JUNDIAÍ/SP -.

6.1. REGULARIDADE JURÍDICA

6.1.1. Registro comercial na Junta Comercial, no caso de empresa individual;



6.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

6.1.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

6.1.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

6.2. REGULARIDADE PREVIDENCIÁRIA, FISCAL E TRABALHISTA

6.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda CNPJ.

6.2.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, relativamente a todos os tributos federais e ao sistema da Seguridade Social, por meio da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários e à Dívida Ativa da União, na qual conste a abrangência das contribuições sociais previstas no art. 11, parágrafo único, letras a e d, da Lei nº 8.212/91, emitida pela Secretaria da Receita Federal ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

6.2.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual que consiste nos seguintes documentos:

6.2.3.1 Certidão de Regularidade Fiscal dos Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado respectivo, com validade na data da apresentação (documento a ser confirmado via on-line, junto à Fazenda Estadual, nos Estados que disponibilizem este serviço;

6.2.3.2 Certidão de Regularidade Fiscal dos Débitos Tributários Inscritos na Dívida Ativa do Estado respectivo, com validade na data da apresentação (documento a ser confirmado via on-line, junto à Fazenda Estadual, nos Estados que disponibilizem este serviço.

6.2.3.3 Em relação à Prova de Regularidade da Fazenda Estadual, a licitante poderá apresentar Certidão Unificada referente aos débitos Inscritos e Não Inscritos na Dívida

6.2.4. Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade - CRF expedido pela Caixa Econômica Federal, conforme alínea "a", do art. 27, da Lei nº 8.036/1990, devidamente atualizado.

6.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

6.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.3.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

6.3.1.1. Somente as empresas que ainda não completaram seu primeiro exercício social, poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira através de balancetes mensais, conforme o disposto na Lei Federal 8.541/92.



6.3.2. Certidão negativa de falência ou de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, datada de, no máximo, 90 (noventa) dias anteriores à data da apresentação.

6.3.2.1. No caso de empresa em recuperação judicial ou extrajudicial, detentoras de certidão positiva, deverá apresentar, para efeitos de habilitação no certame, Plano de Recuperação devidamente homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, nos termos da Súmula nº50 do TCESP.

6.3.3. Comprovação de boa situação financeira da empresa será feita através do cálculo do seguinte índice:

$$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1$$

6.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.4.1. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica-operacional expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, cuja maior relevância técnica e/ou valor significativo é a prestação de serviços de locação de solução para central de atendimento telefônico, que deve comprovar já ter realizado no mínimo 50% da execução pretendida, conforme Súmula nº 24 do TCESP.

6.4.1.1. O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) no original ou em cópia(s) autenticada(s), assinado(s) por autoridade ou representante de quem o(s) expediu, com identificação do assinante (nome completo e cargo) e deverá(ão) ser emitido em papel com timbre da emitente e datado(s).

6.4.1.2. Para fins do disposto no item 6.4.1, admite-se o somatório de atestados, nos termos do § 5º do Art. 68 do Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios da DAE S/A.

6.5. DECLARAÇÕES

6.5.1. Declaração elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO, conforme modelo 04 do Anexo I deste Edital.

6.5.2. Declaração de inexistência em seu quadro de pessoal de menores de dezoito anos exercendo trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem emprego de menor de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos, em observância ao inc. XXXIII, art. 7º, da Constituição Federal, nos termos do modelo 02, constante do Anexo I.

6.5.3. Declaração de que está ciente dos termos, disposições e penalidades constantes do Código de Conduta e Integridade da DAE S.A. - Água e Esgoto, comprometendo-se, de modo expresso e irretratável, a cumpri-lo integralmente, naquilo que lhe for aplicável, sob pena de aplicação das sanções nele previstas, conforme modelo Anexo I – Modelo 05.

6.5.4. Declaração, emitida pela licitante, em conformidade com modelo constante do edital, de que tomou conhecimento das condições técnicas descritas no termo de referência e dos requisitos mínimos à execução dos serviços, conforme modelo Anexo I – Modelo 06.



6.5.5. Declaração de que está ciente e de acordo com os termos, disposições e penalidades no que diz respeito às cláusulas de proteção de dados pessoais, regulamentada pela Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme previsão no Art. 14, parágrafo único e art. 68, inciso V do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A, comprometendo-se, de modo expresso e irrevogável, a cumpri-las integralmente, naquilo que lhe for cabível, sob pena de aplicação das sanções nela previstas, conforme modelo Anexo I – Modelo 07.

6.6. DA REGULARIDADE FISCAL DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

6.6.1. As empresas nas condições de ME e EPP deverão apresentar toda a documentação exigida para a habilitação neste certame, inclusive a documentação pertinente à situação fiscal, trabalhista e dos encargos previdenciários (item 6.2), mesmo que estes últimos apresentem alguma restrição.

6.6.2. Na hipótese da situação fiscal, trabalhista e dos encargos previdenciários apresentarem restrições, a licitante ficará na condição de “Vencedora Provisória” no certame, podendo ser dado prosseguimento aos atos subsequentes da licitação.

6.6.3. A comprovação da regularidade fiscal, compreendido também o cumprimento de encargos previdenciários, e da regularidade trabalhista, caso a licitante se sagre vencedora, deverá ser efetuada com o envio da documentação devidamente regular no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do momento que a empresa for declarada "vencedora provisória" do certame.

6.6.4. Para cumprimento do disposto no subitem anterior, o pregão permanecerá suspenso em fase de "Análise de Documentos", sendo essa encerrada somente após decorrido o prazo conferido à vencedora ou logo após apresentada por ela a documentação regular.

6.6.5. Esse prazo para regularização poderá ser prorrogado por uma única vez, pelo mesmo período, a critério da DAE S/A, desde que requerida pelo licitante beneficiário, de forma justificada.

6.6.6. O prazo para regularização de documentos, de que trata o item 6.6.3 não se aplica aos documentos relativos à habilitação jurídica, à qualificação técnica e à qualificação econômico-financeira, bem como ao cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal.

6.6.7. A não regularização dentro do prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e/ou nas legislações de regência, ficando facultado à DAE S/A convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

6.7. CONDIÇÕES GERAIS

6.7.1. Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados no original, ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da DAE S/A (conforme a Lei 13.726/18, art. 3º, inc. II) ou publicação em órgão da imprensa oficial, salvo quando especificado no próprio documento que sua validade depende da apresentação no original.

6.7.1.1. Quando a autenticação precisar ser realizada por servidor da DAE S/A, deverá ser por integrante da Equipe de Apoio ou da Seção de Compras e Licitações, que autenticará cópia a partir de original fornecido.

6.7.2. Para os documentos que são válidos somente mediante consulta on-line, junto aos Órgãos competentes, poderão ser apresentados documentos impressos através do sistema informatizado respectivo e que serão conferidos junto aos “sites” de cada órgão pelo Pregoeiro ou Equipe de Apoio.

6.7.3. Todos os documentos expedidos pela empresa deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.

6.7.4. Serão aceitas certidões nos limites de sua validade. Quando não especificada qualquer validade na certidão, essas deverão ter sido expedidas num prazo não superior a 90 (noventa) dias da data prevista para a apresentação das propostas.

6.7.5. Complementarmente à análise da documentação de habilitação, será verificada ainda a situação da licitante quanto à eventual existência de sanção administrativa, por meio de consulta no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) no endereço eletrônico: <http://www.portaltransparencia.gov.br/pagina-interna/603245-ceis>

7. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO

7.1. Após a abertura eletrônica das propostas, no horário previsto neste Edital, o Pregoeiro iniciará a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, sem a identificação das proponentes.

7.2. A análise das propostas pelo(a) Pregoeiro(a) visará à verificação ao atendimento das condições estabelecidas, sendo desclassificadas as propostas cujo objeto não atenda às especificações, quantidades, prazos ou outras condições fixados neste Edital e seus anexos.

7.2.1. O(A) Pregoeiro(a) no julgamento das propostas e da habilitação poderá relevar omissões puramente formais e/ou permitir que o(s) licitante(s) sanem erros ou falhas que não alterem materialmente as propostas, os documentos e interfiram em sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, acessível a todos os interessados.

7.2.2. O saneamento de erros relativos a cálculos realizados na proposta, poderão, à critério do(a) Pregoeiro(a), ser realizado pelo(s) licitante(s) desde que não sejam alterados os valores inicialmente propostos para o objeto da licitação (valor unitário).

7.3. A critério do(a) Pregoeiro(a) poderá ser instaurado procedimento de diligência destinado a avaliar a exequibilidade da proposta, inclusive mediante visitas técnicas ao licitante, bem como para verificar a autenticidade de documentos e veracidade de informações, a quem caberá descrever a forma pela qual serão realizadas as diligências.

7.4. O(A) Pregoeiro(a) poderá suspender a sessão do Pregão para melhor avaliação das propostas.

7.5. DOS LANCES

7.5.1. Após a classificação das propostas, o(a) Pregoeiro(a) fará a divulgação, através do sistema eletrônico, e convidará as licitantes classificadas a apresentarem lances, pelo mesmo sistema, observado o horário fixado e as regras de aceitação.

7.5.2. Durante a sessão pública, as licitantes deverão acompanhar, em tempo real, todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, conhecer valor e horário do menor lance registrado e apresentado pelas demais licitantes, não sendo identificada a detentora do lance.



7.5.3. Após o início da sessão de lances, a comunicação entre Pregoeiro (a) e licitante deverá se dar somente pelo “chat”.

7.5.3.1 É vedado às licitantes estabelecer comunicações entre si através do “chat” do sistema, em qualquer fase da licitação.

7.5.3.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e decrescentes, observado o horário fixado e as regras estabelecidas no Edital, sendo que serão aceitos os lances cujos valores sejam inferiores ao último lance vencedor que tenha sido anteriormente registrado no sistema, bem como lances menores que o do próprio licitante, podendo ser desclassificados pelo(a) Pregoeiro(a) os lances considerados inexequíveis.

7.5.3.3 Se qualquer dos licitantes apresentar lance que contenha nítido erro formal, de digitação, poderá imediatamente após o envio do lance solicitar à(o) Pregoeiro(a), via chat do sistema, aberto a todos os licitantes, que o lance enviado seja excluído, mantendo-se o licitante em competição, desde que o envio do lance viciado não tenha causado nenhum prejuízo ao certame ou aos demais licitantes, o que poderá ser feito pela(o) Pregoeiro(a) conforme o caso e à seu exclusivo critério.

7.5.3.4 Na hipótese de ocorrer a situação prevista no item 7.5.3.3 acima, mas entendendo a(o) Pregoeiro(a) que a manutenção do licitante no certame poderá trazer qualquer prejuízo ao mesmo ou a qualquer outro licitante, o lance enviado com vício será excluído, bem como a proposta do licitante será desclassificada.

7.5.4. Durante a sessão de lances, ocorrendo o envio simultâneo de lances de igual valor, ficará registrado, para fins de classificação, aquele que foi recebido em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.

7.5.5. Durante o transcurso da sessão pública os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do detentor do lance, tanto pelos licitantes, quanto pela DAE S/A.

7.5.5.1. A etapa de lances da sessão pública, prevista neste Edital, será encerrada mediante aviso de “fechamento iminente dos lances”, emitido pelo sistema eletrônico aos licitantes.

7.5.5.2. Iniciada a fase de “fechamento dos lances”, ao ser acionado o auto-encerramento, o sistema automaticamente acrescentará mais 1 minuto nesse horário de encerramento para novos lances.

7.5.5.3. Na hipótese de eventuais lances nesse prazo de 1 minuto, haverá outra prorrogação de mais 1 minuto e assim sucessivamente, até que não haja mais lances no minuto prorrogado.

7.5.5.4. O sistema encerrará automaticamente a recepção de lances se não houver oferta nesse prazo de 1 minuto.

7.5.6. A etapa de Negociação/Aceitabilidade será realizada para todos os regimes jurídicos.

7.5.7. Em havendo a participação de licitantes enquadrados como “ME” e/ou “EPP”, após o término da sessão de lances, o sistema possibilitará o seguinte:

7.5.7.1. A ME ou EPP em situação de empate com empresa de condição jurídica diversa, assim considerada a detentora de proposta que apresente valor de até 5% (cinco por cento) acima da proposta mais bem classificada, poderá reduzir seus preços em valor inferior àquela apresentada em primeiro lugar, na ordem de classificação, ocasião em que será declarada vencedora, restando



apenas a demonstração dos requisitos de habilitação nos termos deste edital para posterior adjudicação.

7.5.7.2. Para tanto, encerrada a etapa de lances, o sistema abrirá campo, durante 5 minutos, para que a ME ou EPP, empatada nos termos acima e na ordem de classificação, possa apresentar nova proposta com valor inferior ao oferecido pela primeira colocada em cada item, sob pena de preclusão.

7.5.7.3. A redução na condição de empate será possível apenas dentro do período dos 5 (cinco) minutos, após encerrada a sessão de lances, e caso o objeto esteja na condição de empate (variação de até 5% (cinco por cento)).

7.5.7.4. Se a primeira empatada não reduzir os preços nesse período de 5 (cinco) minutos, o sistema abrirá automaticamente mais 5 minutos para que a segunda classificada empatada também possa reduzir seu último valor de proposta, e assim sucessivamente, até que existam ME ou EPP na condição de “empatadas” ou alguma delas concorde com a redução do valor.

7.5.7.5. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas ME ou EPP que se encontrarem como “empatadas”, o sistema realizará sorteio automático entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.5.7.6. Os critérios para o desempate nos termos da Lei Complementar nº 123/06, somente serão aplicados quando o melhor lance não tiver sido apresentado por uma ME ou EPP.

7.5.7.7. Na hipótese de não contratação nos termos do item anterior, será aceito o menor preço em favor da proposta originariamente vencedora do certame, após negociação, a critério do(a) Pregoeiro(a), obedecidos os parâmetros legais.

7.5.7.8. Para a utilização dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06, a licitante interessada deverá manter-se conectada durante toda a sessão pública de realização do pregão, observando as orientações dadas pelo(a) Pregoeiro(a) e pelo sistema e as condições deste edital, respeitando os prazos estabelecidos, ficando como único responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância dessas orientações ou de sua desconexão.

7.6 DO JULGAMENTO

7.6.1 O julgamento será feito levando-se em conta o MENOR VALOR GLOBAL.

7.6.2 A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, momento em que os participantes serão identificados e será aberta a fase de Negociação/Aceitabilidade.

7.6.3 Encerrada a fase de recebimento de Lances e a de Negociação/Aceitabilidade, o(a) Pregoeiro(a) negociará com o autor da oferta de menor valor com vistas à obtenção de uma melhor proposta.

7.6.4 Após a negociação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a aceitabilidade do menor valor ofertado, decidindo motivadamente a respeito.

7.6.4.1 O(a) Pregoeiro(a) para examinar a aceitabilidade do menor valor ofertado, poderá exigir que o licitante, autor do menor valor, indique os valores individuais para cada item do objeto da contratação constante em planilha de preços as vistas de identificar sua exequibilidade e conformidade com os valores estimados, podendo, conforme o caso, retomar a negociação com o licitante.



7.6.5 Caso não sejam realizados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado da contratação.

7.6.6 Caso haja apenas uma proposta, esta será aceita desde que atenda a todos os termos do Edital e que sua oferta seja compatível com o valor estimado da contratação e a disponibilidade orçamentária da DAE S/A.

7.6.7 É prerrogativa do(a) Pregoeiro(a), depois de analisadas as limitações do mercado, e outros aspectos pertinentes, inclusive quanto a preços, optar pela repetição da licitação, ou, ainda, pela suspensão do Pregão ou sua revogação.

7.6.8 Considera-se inaceitável, para todos os fins aqui dispostos, a proposta que não atender às exigências fixadas neste Edital ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

7.6.9 Considerar-se-ão como manifestamente inexequíveis os valores que não tiverem sua viabilidade demonstrada depois de realizada diligência, a critério do(a) Pregoeiro(a), nos termos dos itens 7.6.12 e 7.6.13.

7.6.10 Caso o(a) Pregoeiro(a) entenda que o preço é inexequível, deverá estabelecer prazo para que a licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

7.6.11 Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado a DAE S/A deverá realizar diligência, exigindo dos licitantes a apresentação de planilha de custos e/ou documento que comprove contratação em andamento com preços semelhantes.

7.6.12 Verificada a inexequibilidade do preço, o(a) Pregoeiro(a) poderá convocar os licitantes detentores das ofertas imediatamente superiores, na ordem de classificação, para apresentação da documentação e proposta comercial.

7.6.7 Considerada aceitável a oferta de menor valor, o sistema identificará a licitante detentora da melhor oferta que deverá comprovar sua habilitação, em prazo definido pelo pregoeiro e informado aos licitantes através do chat, mediante encaminhamento através dos e-mails: anderson.faria@daejudiai.com.br, gisele.mazzali@daejudiai.com.br e leonardo.puttini@daejudiai.com.br (máximo de 20 mb por e-mail enviado), de:

(i) Cópia da documentação prevista no item "6. DA HABILITAÇÃO" deste edital e

(ii) Proposta comercial atualizada com os valores obtidos no pregão observando as previsões e outros documentos exigidos no item "5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS" deste edital.

7.6.13.7 O prazo informado no item 7.6.13 não deve ser inferior a 02 (duas) horas úteis e passará a contar após a suspensão da sessão.

7.6.8 A(s) licitante(s) vencedora(s) deverá(ão) encaminhar as vias originais, ou cópias autenticadas, de todos os documentos previstos no item 7.6.13 acima, pessoalmente ou postada via Sedex, dentro de envelope fechado e indevassável, para que o recebimento seja no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a contar da suspensão da sessão, à DAE S/A – ÁGUA E ESGOTO / Seção de Compras e Licitações, na Av. Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes – Jundiaí/SP – CEP 13.214-020, identificando o envelope por meio do número do Pregão e o nome do(a) Pregoeiro(a).

7.6.9 Caso a licitante convocada não envie os documentos nas formas e prazos indicados nos itens 7.6.13 e 7.6.14, ou ainda envie documentação parcialmente, a mesma será considerada inabilitada.



7.6.12.1 Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a(s) licitante(s) será(ão) habilitada(s) e declarada(s) vencedora(s) do certame.

7.6.13 Se a oferta não for aceitável ou se a(s) licitante(s) desatender(em) as exigências para a habilitação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu(s) autor(es), decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente até a apuração de uma oferta aceitável cujo(s) autor(es) atenda(m) aos requisitos de habilitação, hipótese em que será(ão) declarado(s) vencedor(es).

7.6.13.1 Caso o licitante convocado não se manifeste no prazo definido, será ele considerado desclassificado para o certame.

7.7 DOS RECURSOS

7.7.1 Declarado habilitado o vencedor, a licitante interessada em recorrer deverá manifestar motivadamente a sua intenção, em até 24 (vinte e quatro) horas, por meio eletrônico através do Compra Aberta DAE, em campo próprio, abrindo-se então o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação das razões de recurso, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, que começarão a correr no término do prazo para se recorrer.

7.7.2 As razões de recurso e as contrarrazões deverão ser anexados eletronicamente através do site www.daejundiai.com.br (acessar o site do “Compra Aberta” – Compras – Pregão Eletrônico – Consulta Pregão Eletrônico), observados os prazos previstos no artigo 39, inciso XV do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios.

7.7.3 Não serão conhecidos os recursos e contrarrazões interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados por outros meios.

7.7.4 A ausência da motivação da licitante, conforme item 7.7.1, importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto do certame pelo(a) Pregoeiro(a) à licitante vencedora, bem como o encaminhamento do processo à autoridade superior para a homologação.

7.7.5 Interposto o recurso, o(a) Pregoeiro(a) poderá motivadamente reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade superior.

7.8 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

7.8.1 O(A) Pregoeiro(a) adjudicará o objeto da licitação ao(s) licitante(s) vencedor(es), quando inexistir recurso ou quando reconsiderar sua decisão, com a posterior homologação do resultado pela autoridade competente.

7.8.2 Decididos os recursos porventura interpostos e, constatada a regularidade dos atos procedimentais pela autoridade competente, esta adjudicará o objeto ao(s) licitante(s) vencedor(es) e homologará o procedimento licitatório.

7.8.3 A decisão da Homologação será publicada na Imprensa Oficial do Município de Jundiaí e no sítio eletrônico: <https://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br/licitacoes/>

8 DA CONTRATAÇÃO

8.1 Após a homologação do resultado da presente licitação, será(ão) elaborado(s) o(s) Contrato(s), cuja minuta integra o presente edital, A DAE convocará o licitante vencedor para



assinar o termo de contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, observados o prazo e as condições estabelecidos, sob pena de decadência do direito à contratação.

8.2 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.

8.3 É facultado à DAE, quando o convocado não assinar o termo de contrato no prazo e nas condições estabelecidos:

(i) Convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório;

(ii) Revogar a licitação.

(iii) A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, no prazo e condições estabelecidos, equivale à inexecução total das obrigações assumidas, sujeitando-o às penalidades previstas neste Regulamento, após regular processo administrativo.

8.4 Para assinatura deste contrato, deverá ser exigida prestação de garantia sob uma das modalidades previstas no Art. 70 da Lei de 13.303/16 e artigo 138 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

8.4.1 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução integral do presente Contrato, após o Recebimento Definitivo do objeto.

8.4.2 A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter a mesma validade do prazo de vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação, repactuação ou alteração efetivada no contrato.

8.4.3 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pela DAE S/A, em pagamento de multa que tenha sido aplicada à CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data em que tiver sido notificada.

9 FATURAMENTO/ CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 A proponente vencedora deverá emitir nota fiscal/fatura referente à medição mensal com a quantidade serviços executados à DAE S/A.

9.2 A Proponente vencedora deverá emitir nota fiscal/fatura discriminando a quantidade e serviços entregue, seus respectivos valores, além dos demais elementos habituais fiscais e legais.

9.3 O pagamento será efetuado em 15 (quinze) dias após medição mensal da DAE S/A, mediante a apresentação de Nota Fiscal e Fatura correspondente, devidamente vistada pelo órgão requisitante, comprovando efetivação do serviço.

9.4 Fica vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

10 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A e a inexecução parcial ou total do contrato a CONTRATANTE, poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

I. Advertência por escrito;



- II. Multa moratória, por atraso injustificado, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da parcela descumprida, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento) do valor citado.
- III. Multa compensatória, no percentual descrito abaixo:
 - a) até 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial dos serviços ou sobre a parcela inadimplida, se o descumprimento for parcial;
 - b) até 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total, motivando a rescisão do ajuste.
- IV. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DAE S/A, por até 02 (dois) anos.

§ 1º A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.

§ 2º As sanções previstas nos incisos I e III deste dispositivo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

§ 3º São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:

- I. Não atendimento às especificações técnicas relativas aos bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;
- II. Retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas;
- III. Paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à DAE S/A;
- IV. Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;
- V. Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
- VI. Prestação de serviço de baixa qualidade.

§ 4º A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

§ 5º A multa poderá ser descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA.

10.2 As sanções relacionadas nos subitens 10.1 também poderão ser aplicadas àquele que:

- a) Deixar de apresentar documentação exigida para o certame;
- b) Apresentar declaração ou documentação falsa;
- c) Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- d) Não manter a proposta;
- e) Falhar ou fraudar a execução do futuro contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;

g) Cometer fraude fiscal.

10.3 Não será admitida a desistência da proposta, ressalvado motivo justo devidamente aceito pela DAE S/A, ficando a licitante sujeita às seguintes sanções, não havendo ordem de preferência entre elas, podendo inclusive serem aplicadas de forma cumulativa, garantida a prévia defesa:

- a) advertência;
- b) multa, em percentual equivalente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta, nos termos do subitem 10.1 (iii), a, sem prejuízo de cominação de valor equivalente a perdas e danos a serem apurados na forma legal;
- c) declaração de impedimento de licitar e contratar com a DAE S/A, nos termos e condições dispostas no subitem 10.1.

10.3.1 A desistência da proposta, que implica em desclassificação, não acarretará suspensão do certame, salvo ordem expressa e justificada da autoridade competente.

10.4 O montante da multa poderá, a critério da DAE S/A, ser cobrado de imediato ou compensado com valores de pagamentos devidos ao adjudicatário, independentemente de qualquer notificação, garantida a prévia defesa.

10.5 Na hipótese de a licitante apresentar documento falso, declarar-se falsamente como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, ou apresentar as demais declarações de maneira falsa, o ocorrido, além das sanções administrativas mencionadas será comunicado o Ministério Público.

10.6 Para os fins do item 10.1 e 10.2 "f", reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

11 DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 A DAE S/A informa, através da Decisão Normativa CAT nº 01 de 14/01/16, que não é contribuinte de ICMS

11.2 As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contratado.

11.3 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

11.4 É facultada ao(à) Pregoeiro(a) ou autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar ou ter sido providenciado no ato da sessão pública.

11.5 A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público derivado de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo invalidá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, sem que caiba direito a qualquer indenização, nos termos do art. 78º do parágrafo 2º do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A.



11.6 Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta e a DAE S/A não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.7 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

11.8 O sistema eletrônico utilizará recursos de sigilo e de autenticação que assegurem condições adequadas de segurança em todas as etapas deste certame, inclusive com a manutenção do sigilo das propostas apresentadas, até a respectiva abertura, e sem a identificação dos participantes até que seja declarado o vencedor, concluída a etapa de lances.

11.9 Todas as referências de tempo no edital de avisos e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário do sistema “Compra Aberta”, cujo relógio é parte integrante da tela do site.

11.10 Na hipótese de queda de energia por parte da DAE S/A, ou qualquer outro evento que impossibilite a exibição da página, também pela DAE S/A, não permitindo o encaminhamento das propostas e/ou abertura dessas propostas e/ou o processamento dos lances, a fase do Pregão que não se processou ficará prorrogada automaticamente para o 1º dia útil posterior, respeitando o respectivo horário da fase não realizada.

11.11 O licitante deverá acompanhar as ocorrências do processamento do presente Pregão, no “Chat”.

11.12 Das sessões públicas de processamento do presente Pregão serão lavradas atas circunstanciadas.

11.13 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A, da Lei nº 13.303/16, da Lei nº 10.520/02 bem como demais dispositivos correlatos.

11.14 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

11.15 A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento objeto deste Edital, bem como os direitos creditórios do mesmo.

11.16 A contratada deverá 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.

11.17 A contratada fica obrigada a arcar com os valores de custas e despesas processuais de toda e qualquer reclamação trabalhista movida por seus funcionários, em face da DAE S/A, em decorrência da execução do respectivo contrato, bem como, toda e qualquer eventual condenação da Contratante, vistos, que as obrigações trabalhistas são única e exclusivamente da Contratada, ainda, a Contratante está autorizada a realizar retenções nos pagamentos devidos à Contratada em decorrências tais encargos, sem prejuízo da garantia contratual.

11.18 Para dirimir as questões oriundas do presente Edital, não resolvidas na esfera administrativa, fica eleito o Foro da Comarca de Jundiá para eventuais ações judiciais, com preferência sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



Evandro Biancarelli
Diretor Superintendente de Gestão
DAE S/A Água e Esgoto



ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÕES

MODELO 01 - DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob n. _____, com sede na _____, por meio de seu representante legal, declara, sob as penas da lei, que cumpre integralmente todos os requisitos de habilitação exigidos no edital do Pregão Eletrônico n. 028/2022.

LOCAL/DATA:

NOME/CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:



MODELO 02 - DECLARAÇÃO DO MENOR

DECLARAÇÃO
<p>REF.: Pregão Eletrônico nº 028/2022</p> <p>_____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.</p> <p>Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().</p> <p>_____</p> <p>(data)</p> <p>_____</p> <p>(representante legal)</p> <p>(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.)</p>



MODELO 03 - DECLARAÇÃO QUE SE CONSTITUI ME ou EPP

_____, inscrita no CNPJ n.º _____,
por intermédio de seu representante legal e por seu contador, DECLARA, sob penas da Lei, que se constitui em microempresa (ou empresa de pequeno porte ou cooperativa) para os fins desta licitação, nos termos da Lei Complementar Federal n. 123/06 e art. 34 da Lei Federal n.º 11.488/07 (na hipótese de Cooperativa), e que não apresenta nenhuma das restrições do regime diferenciado e favorecido, dispostas no art. 3.º, § 4.º da Lei, comprometendo-se a informar a Administração caso perca essa qualificação.

Nome e Assinatura do Responsável Legal da Empresa:

(Autoridade ou representante com poderes legais, com identificação do assinante – nome e cargo)

Nome e Assinatura do Contador da Empresa:

(Nome completo e identificação do seu registro junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC)

Dados para contato:

Endereço: _____

Cidade/Estado: _____ CEP: _____

Fone: _____ Fax: _____ Cel: _____

E-mail _____

Nome para Contato _____

(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de habilitação para os fornecedores que declararam ser beneficiários da lei de micro e pequena empresa no Sistema Compra Aberta anteriormente ao envio de propostas ou lances do pregão)



MODELO 04 - DECLARAÇÃO DE INEXISTENCIA IMPEDIMENTO LEGAL

DECLARAÇÃO

REF: Pregão Eletrônico nº 028/2022

inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto nos artigos 8º e 9º da Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A – Água e Esgoto, de 29 de junho de 2018, editado nos termos do art. 40 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que não apresenta nenhum impedimento para participação e contratação junto à DAE S.A. - Água e Esgoto, devendo informar, imediatamente, eventuais alterações dessas condições.

(data)

(representante legal)

(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de habilitação)

O Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, editado nos termos do art. 40 da Lei nº 13.303/2016 está disponível no site da DAE link: www.daejundiai.com.br



MODELO 05 – DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA AO CÓDIGO DE CONDUTA

DECLARAÇÃO
<p>REF: Pregão Eletrônico nº 028/2022</p> <p>_____ inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, estar ciente dos termos, disposições e penalidades constantes do Código de Conduta e Integridade da DAE S/A – Água e Esgoto, comprometendo-se, de modo expresso e irrevogável, a cumpri-lo integralmente, naquilo que lhe for aplicável, sob pena de aplicação das sanções nele previstas.</p> <p>A não observância do Código de Conduta e Integridade DAE S/A – Água e Esgoto por parte da contratada ou de seus empregados, implicará na aplicação das penalidades legais e normativas cabíveis.</p> <p>_____ (data)</p> <p>_____ (representante legal)</p> <p>(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de habilitação)</p>

O Código de Conduta e Integridade da DAE S.A. - Água e Esgoto está disponível para consulta no sítio eletrônico da Empresa (<https://dajundiai.com.br/transparencia/institucional/codigo-de-conduta-e-integridade/>)



MODELO 06 - DECLARAÇÃO DE CONDIÇÕES TÉCNICAS

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob n. _____, com sede na _____, por meio de seu representante legal, declara, sob as penas da lei, que de que tomou conhecimento das condições técnicas descritas no termo de referência e dos requisitos mínimos à execução dos serviços exigidos no edital do Pregão Eletrônico n. 028/2022

LOCAL/DATA:

NOME/CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de habilitação)



MODELO 07 – DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CUMPRIMENTO DAS CLÁUSULAS DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (Lei nº 13.709/2018 - LGPD)**DECLARAÇÃO**

REF: Pregão Eletrônico nº 028/2022

_____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, estar ciente e de acordo com os termos, disposições e penalidades no que diz respeito às cláusulas de proteção de dados pessoais, regulamentada pela Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme previsão do Art. 14, parágrafo único e do art. 68, inciso V do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A, comprometendo-se, de modo expresso e irreatável, a cumpri-las integralmente, naquilo que lhe for cabível, sob pena de aplicação das sanções nela previstas.

A não observância da Lei por parte da contratada ou de seus empregados, implicará na aplicação das penalidades legais e normativas cabíveis.

(data)_____
(representante legal)***(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de Habilitação)***

O link do procedimento de avaliação da proteção de dados está disponível no sítio eletrônico da Empresa (<https://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br/legislacao/procedimento-de-avaliacao-da-protecao-de-dados-pessoais/>)



ANEXO II - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº ____/____, que entre si fazem a DAE S/A ÁGUA E ESGOTO e a empresa _____, para serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico.

PREGÃO ELETRÔNICO nº 028/2022

PROCESSO nº 1.357/2022

De um lado, a DAE S/A ÁGUA E ESGOTO – DAE S/A no CNPJ sob o nº **03.582.243/0001-73**, localizada na Rodovia Vereador Geraldo Dias, nº 1500 – Vila Hortolândia - Jundiá - SP - CEP: 13.214-311, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por seu Diretor Presidente _____ (NOME COMPLETO), portador do RG nº _____ (órgão emissor) e do CPF/MF nº _____ e por seu Diretor _____ (nomeação completa) _____ (NOME COMPLETO), portador do RG nº _____ (órgão emissor) e do CPF/MF nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado, _____ (RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA), com sede na _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, com inscrição estadual nº _____, municipal nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por _____ (NOME COMPLETO), portador do RG nº _____ (órgão emissor) e do CPF/MF nº _____, de acordo com os atos e documentos contidos no processo 1.357/2022 têm entre si justo e acertado o presente CONTRATO, nos termos do que determinam a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e alterações posteriores, o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A e demais normas aplicáveis a este objeto, mediante cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato a para serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico, conforme exigências e especificações técnicas descritas no respectivo Edital e seus anexos.

1.2. Para melhor caracterização da presente avença, bem como definir os procedimentos decorrentes das obrigações doravante contraídas pela CONTRATANTE e CONTRATADA, ficam fazendo parte integrante deste Contrato, o edital de 28 de abril de 2022 – PREGÃO ELETRÔNICO nº 028/2022, bem como a proposta da CONTRATADA, insertos às fls. ____/____ e ____/____, respectivamente, do processo administrativo nº 1.357/2022.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras fixadas neste contrato, no Termo de Referência e no respectivo Edital, as seguintes:

2.1.1. Todas as despesas de impostos, fretes, seguros, e outros custos que recaiam sobre o fornecimento ou serviços objeto do presente contrato.

2.1.2. Nomear um preposto responsável pelo contrato para atendimento e entendimentos junto a CONTRATANTE.



2.1.3. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos serviços ou fornecimento a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

2.1.4. Não transferir a terceiros, por qualquer meio ou forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas neste instrumento, exceto se prévia e expressamente autorizada pela CONTRATANTE, no Termo de Referência ou Edital.

2.1.5. Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para todos os serviços ou fornecimentos decorrentes do presente contrato.

2.1.6. Corrigir, exclusivamente às suas expensas, toda e qualquer falha decorrente da prestação dos serviços.

2.1.7. 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.

2.1.8. Ser interlocutor em caso de necessidade com o fabricante do produto fornecido.

2.1.9. Cumprir e fazer cumprir todas as normas e legislações aplicáveis ao objeto contratado.

2.2. A CONTRATADA responderá por todos os danos, inclusive materiais, lucros cessantes e danos a terceiros advindos da execução do presente instrumento, devendo ressarcir a CONTRATANTE.

2.3. Ciente dos termos, disposições e penalidades constantes do Código de Conduta e Integridade da DAE S/A - Água e Esgoto, conforme declaração apresentada na fase habilitatória, é obrigação da CONTRATADA cumpri-lo integralmente, naquilo que lhe for aplicável, sob pena de aplicação das sanções nele previstas.

2.4. Fica desde já autorizada a Contratante realizar retenções aos pagamentos devidos em valores correspondentes às obrigações trabalhistas inadimplidas pela contratada, incluindo salários e demais verbas trabalhistas, previdência social e FGTS, concernentes aos empregados dedicados à execução do contrato, quando da não apresentação dos comprovantes de pagamento de tais encargos, bem como, retenções preventivas atinentes a inadimplemento por parte da Contratada de encargos, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, sem prejuízo da garantia contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1. São obrigações da CONTRATANTE, além de outras fixadas neste contrato e no respectivo Edital, as seguintes:

3.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

3.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por funcionário(s) especialmente designado(s), e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

3.1.3. Notificar por escrito, à CONTRATADA, quaisquer irregularidades encontradas na execução dos serviços.

3.1.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço/ fornecimento, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.



3.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA.

3.1.6. Designar, formalmente, Gestor(es) para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO

4.1. A CONTRATADA se obriga a executar o objeto deste CONTRATO, no endereço, prazo e condições indicados no Termo de Referência, anexo V do edital.

4.2. Caso o objeto seja entregue / realizado em desacordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se a reparar a falha e/ou, se houver necessidade, providenciar sua substituição em prazo convencionado entre as partes, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, independentemente da aplicação das sanções cabíveis.

4.3. No caso de fornecimento, o objeto entregue pela CONTRATADA deverá estar acompanhado de Nota Fiscal - 02 (duas) vias ou DANFE no caso de Nota Fiscal Eletrônica.

CLÁUSULA QUINTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

5.1. Qualquer alteração no presente contrato deverá observar o disposto no art. 72 e 81, da Lei Federal nº 13.303/16 e procedimentos do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A.

5.1.1. Conforme parágrafo 8º do artigo 81 da lei 13.303/2016, é vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da contratada.

CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O valor global do contrato é de R\$ (.....), inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.

6.2. A contratada deverá apresentar Nota Fiscal por ocasião da realização dos serviços, acompanhada de relatório de atividades e das certidões expedidas pela Justiça do Trabalho - CNDT, Receita Federal/PGFN

- Certidão de Débitos da União e Certificado de Regularidade com FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal - CRF, com prazo de validade em vigor, que demonstrem sua regularidade no cumprimento dos encargos estabelecidos em lei, que deverão ser entregues no setor Financeiro da DAE S/A, sem qualquer correção monetária.

6.3. Os pagamentos serão mensais, realizados até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente à execução dos serviços, desde que apresentada a respectiva Nota Fiscal/Fatura, bem como os relatórios específicos.

6.4. A CONTRATANTE efetuará os pagamentos, por meio de boleto bancário, que será enviado junto com a fatura, ou via depósito bancário em conta corrente de titularidade da CONTRATADA, informada na sua proposta de preço.

6.5. Na hipótese de o vencimento da fatura/boleto bancário recair em sábado, domingo ou feriado, o vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, sem a imposição de qualquer ônus à CONTRATANTE.

6.6. A Nota Fiscal da CONTRATADA deverá ser enviada à CONTRATANTE com a indicação do número do contrato, do processo e das parcelas de pagamento, destacando-se, caso haja, o



Imposto de Renda Retido na Fonte, ISS, PIS, COFINS, CSLL e demais impostos inerentes ao objeto deste contrato com estrita observância das disposições legais vigentes, responsabilizando-se a CONTRATADA, assim, por eventuais sanções que possam ser impostas à CONTRATANTE caso deixe de descontar e destacar em sua fatura impostos e contribuições sociais que devessem ser retidos na fonte e recolhidos pela CONTRATANTE.

6.7. Em caso de emissão de nota fiscal eletrônica, a mesma deverá ser endereçada exclusivamente ao e-mail: nfe@daejundiai.com.br, bem como o respectivo arquivo XML.

6.8. A emissão das notas fiscais eletrônicas não desobriga a CONTRATADA de entregar ao gestor responsável da CONTRATANTE os demais documentos exigidos em contrato.

6.9. A Nota Fiscal/Fatura não aprovada será devolvida para as correções necessárias, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido o item 6.3 a partir da data de sua reapresentação.

6.10. Do valor das faturas apresentadas para pagamento, poderão ser deduzidas, de pleno direito pela CONTRATANTE as seguintes verbas:

- a) Multas previstas no presente ajuste;
- b) As multas, indenizações ou despesas devidas por ato de autoridade competente, em decorrência do descumprimento, pela CONTRATADA, de leis ou regulamentos aplicáveis à espécie; e
- c) Cobranças indevidas.

6.11. Fica expressamente vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

6.12. A CONTRATADA deverá abster-se de emitir títulos de quaisquer naturezas lastreados no presente contrato, ficando expressamente vedada a emissão e negociação destes títulos perante instituições financeiras ou afins, regulares ou não, devendo responder diretamente pelas eventuais perdas e danos decorrentes da inobservância desta cláusula.

6.13. O valor do presente contrato poderá sofrer reajustes, tendo por limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Nacional de Geografia e Estatística – INPC/IBGE, mediante solicitação da CONTRATADA, não antes de decorridos 12 (doze) meses de contratação, tendo como base a data de apresentação da proposta vencedora da licitação, conforme amparo legal nos artigos 150 ao 155 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A.

6.13.1 Para tanto, a CONTRATADA deverá protocolar e justificar (embasar) sua intenção, para a devida análise pela DAE S/A, no prazo de no máximo um mês após a competência devida.

6.13.2. A mera atualização de piso salarial de categoria profissional, aplicação de dissídios ou alterações periódicas de encargos relacionados à mão de obra, constituem-se risco a ser suportado pela CONTRATADA, não ensejando revisão dos valores praticados neste contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

7.1. A CONTRATADA exhibe neste ato as certidões expedidas pela Justiça do Trabalho - CNDT, Receita Federal/PGFN - Certidão de Débitos da União e Certificado de Regularidade com FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal - CRF, com prazo de validade em vigor, que demonstrem sua regularidade no cumprimento dos encargos estabelecidos em lei, obrigando-se a atualizá-las



sempre que se vencerem no prazo de execução deste Contrato, demonstrando a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame que originou a presente avença.

7.2. Para assinatura deste contrato, deverá ser exigida prestação de garantia sob uma das modalidades previstas no Art. 70 da Lei de 13.303/16 e artigo 138 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

7.2.1 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução integral do presente Contrato, após o Recebimento Definitivo do objeto.

7.2.2 A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter a mesma validade do prazo de vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação, repactuação ou alteração efetivada no contrato.

7.2.3 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pela DAE S/A, em pagamento de multa que tenha sido aplicada à CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data em que tiver sido notificada.

CLÁUSULA OITAVA - DOS ENCARGOS

8.1. Os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, de transportes e seguro, inclusive aqueles relativos a impostos e taxas, inclusive de administração, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, bem como despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, despesas operacionais com frete e entrega, o valor dos materiais, matérias-primas, mão-de-obra, inclusive horas extras e adicionais noturnos de profissionais, auxílio alimentação, auxílio transporte e transporte local, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere a CONTRATANTE o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar a presente avença.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES

9.1. Pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A e a inexecução parcial ou total do contrato a CONTRATANTE, poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- I. Advertência por escrito;
- II. Multa moratória, por atraso injustificado, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da parcela descumprida, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento) do valor citado.
- III. Multa compensatória, no percentual descrito abaixo:
 - a) até 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial dos serviços ou sobre a parcela inadimplida, se o descumprimento for parcial;
 - b) até 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total, motivando a rescisão do ajuste.
- IV. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DAE S/A, por até 02 (dois) anos.

§ 1º A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.



§ 2º As sanções previstas nos incisos I e III deste dispositivo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

§ 3º São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:

- I. Não atendimento às especificações técnicas relativas aos bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;
- II. Retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas;
- III. Paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à DAE S/A;
- IV. Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;
- V. Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
- VI. Prestação de serviço de baixa qualidade.

§ 4º A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

§ 5º A multa poderá ser descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DEZ- DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela CONTRATANTE, garantida a prévia defesa e o contraditório, na ocorrência de falhas reiteradas e não corrigidas, que demonstrem a falta de qualidade do produto ofertado ou de compromisso da CONTRATADA, na inexecução total do ajuste, na infração de qualquer cláusula do presente contrato, bem como na falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas para a licitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste contrato.

CLÁUSULA ONZE- DA REPARAÇÃO DOS DANOS

11.1. A CONTRATADA é responsável direta pela execução do objeto deste contrato e consequentemente responde, exclusivamente, por danos que, por dolo ou culpa, eventualmente, causar à CONTRATANTE, aos seus servidores, à coisa ou propriedade de terceiros, em decorrência deste contrato, correndo às suas expensas os ressarcimentos e indenizações devidos.

CLÁUSULA DOZE - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, após o recebimento da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado nos termos da Lei até o limite de 60 (sessenta) meses.

12.2. A CONTRATANTE poderá denunciar o presente contrato, mediante aviso prévio e expresso de 60 (sessenta) dias, sem a imposição de qualquer indenização ou penalidade, sendo devido apenas os valores relativos aos serviços/fornecimento realizados no período do aviso prévio, que deverão ser mantidos pela CONTRATADA.

12.3. O presente contrato poderá ser rescindido em comum acordo entre as partes mediante a celebração de competente distrato.

CLÁUSULA TREZE - DA LEGISLAÇÃO APLICADA



13.1. A execução deste contrato será disciplinada, de forma específica, nos termos de suas cláusulas e conforme Lei Federal nº 13.303/2016, e de formal geral e subsidiária, pela Lei nº 10.406/2002 - Código Civil -, com alterações posteriores.

CLÁUSULA CATORZE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. As despesas decorrentes do presente contrato estarão sob as despesas, Conta Gerencial nº: 8.5.1.05 – Orçamento AC-DCF-017 – Origem do Recurso: Vinculada DAE (Recursos Próprios) – Gerência de Atendimento Comercial / Seção de Atendimento Central.

14.2. A CONTRATADA não poderá, subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento objeto deste Edital, bem como os direitos creditórios do mesmo.

14.3. Quaisquer alterações ou modificações no presente Contrato somente serão válidas e exequíveis perante as partes mediante aditamento contratual escrito e assinado pelas partes.

14.4. As Partes se obrigam a tomar todas as cautelas necessárias para a perfeita execução de todos os termos e condições aqui estabelecidos, responsabilizando-se a parte infratora por quaisquer perdas e danos, pessoais ou materiais que venha a causar, direta ou indiretamente à outra parte e a terceiros e que decorra de ato praticado por si própria, seus prepostos, empregados ou terceiros contratados.

14.5. A tolerância ou omissão de exigir o cumprimento de qualquer dos direitos oriundos do presente contrato não constituirá renúncia ao exercício de tal direito ou novação, podendo a exigência ser feita a qualquer tempo.

14.6. Na hipótese de qualquer cláusula deste contrato vir a ser julgada ilegal, inválida ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão em vigor, devendo o presente ser interpretado como se referida cláusula nunca o tivesse integrado, desde que a intenção das partes contratantes não seja desvirtuada por referida ilegalidade, invalidade ou inexecutabilidade.

14.7. A celebração do presente instrumento não acarreta nenhuma licença ou concessão de uso de marca de titularidade da CONTRATANTE, razão pela qual a CONTRATADA não poderá utilizar, exceto mediante prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE, qualquer marca, nome, logotipo ou símbolo de propriedade da CONTRATANTE, tampouco fazer qualquer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou comercial entre as partes que não seja a ora estabelecida, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

14.8. A CONTRATADA não poderá assumir qualquer obrigação em nome da CONTRATANTE ou, por qualquer forma ou condição, obrigar a CONTRATANTE perante terceiros, exceto se para tal obtiver prévia e expressa autorização ou mandato da outra parte.

14.9. Declaram as partes a total inexistência de vínculo trabalhista ou de responsabilidade da CONTRATANTE, seja com quaisquer sócios da CONTRATADA seja com relação ao pessoal que a CONTRATADA eventualmente utilizar, direta ou indiretamente, para a execução do objeto deste contrato.

14.9.1. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irrevogável e irretratável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas por seus empregados, prepostos, colaboradores ou subcontratados, contra a CONTRATANTE, destacados pela CONTRATADA para a execução do objeto deste contrato, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas,



honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente contrato o disposto no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil Brasileiro de 2015.

14.9.2. Acordam as partes que, na hipótese da CONTRATANTE ser compelida a apresentar-se em juízo, mesmo que injustamente e/ou a pagar judicialmente ou extrajudicialmente quaisquer verbas trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, indenizatórias, entre outras, relativas aos empregados da CONTRATADA e/ou às relações que esta estabelecer com terceiros, a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da notificação correspondente, reembolsar a CONTRATANTE de todos os valores que esta houver desembolsado, nos termos da presente cláusula, acrescidos de multa desde logo fixada em 20% (vinte por cento) sobre toda e qualquer importância paga pela CONTRATANTE, corrigida monetariamente pelo IGPM-FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou, em sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento até a efetiva devolução, ficando estabelecido, ainda, que a CONTRATADA arcará com os honorários advocatícios despendidos pela CONTRATANTE para promover sua defesa em juízo ou fora dele.

CLÁUSULA QUINZE – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. As Partes, sempre que aplicável, se comprometem a atuar no Contrato em conformidade com a legislação aplicável sobre informações relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”), especialmente a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”).

15.2. As Partes, incluindo seus funcionários, representantes e contratados, comprometem-se a tratar todos os Dados Pessoais a que eventualmente tiverem acesso por força do Contrato como confidenciais, ainda que o Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

15.3. Cada Parte deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade, a de seus funcionários e de seus contratados com os controles de segurança da informação e com as respectivas obrigações de proteção dos Dados Pessoais que porventura sejam tratados no âmbito do Contrato.

15.4. Na hipótese de uma Parte ser demandada judicial ou administrativamente em relação aos Dados Pessoais eventualmente tratados no âmbito do Contrato, as Partes comprometem-se a auxiliar uma à outra no cumprimento de suas obrigações, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Jundiaí/SP, por mais privilegiado que outro seja, para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E por estarem justas e acertadas, as partes firmam o presente instrumento, em 04 (quatro) vias, correspondendo ao original, para todos os efeitos de direito.

Pela CONTRATANTE:



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

Diretor Presidente

RG.

Diretor Administrativo

RG.

Pela CONTRATADA:

Diretor

RG.



ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
(REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 11/2021)

CONTRATANTE: _____

CONTRATADO: _____

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____

OBJETO: _____

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 extraído 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 e e interessados 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: _____

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: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: _____

Cargo: _____



CPF: _____

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade: _____

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) - O Termo de Ciência e Notificação e/ou Cadastro do(s) Responsável(is) deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e Notificação, será ele objeto de notificação específica. *(inciso acrescido pela Resolução nº 11/2021)*



ANEXO IV - PROPOSTA DE PREÇOS

Modalidade/nº: Pregão Eletrônico nº 028/2022				Processo/nº: 1.357/2022	
Objeto: Serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico					
Fornecedor:					
Endereço:					
Município:		UF:		CNPJ:	
E-mail:				Telefone:	
Item	Qte	Unidade de Medida	Descrição	Preço Unit	Preço Total
01	12	Meses	Locação de solução, hardware e software para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva		
02	12	Meses	Manutenção e Suporte Técnico		
03	1	Unidade	Serviço de implantação		
04	6	Horas	Treinamento		
05	300	Horas	Banco de horas – sob demanda		
06	20	Horas	Operação assistida		
VALOR GLOBAL PROPOSTO					
Observações: 1 – Mais informações e detalhes conforme edital e anexos.					
Seção de Compras e Licitações		Presidente CPL		Carimbo/Ass. do Proponente	



ANEXO V – TERMO DE REFERÊNCIA**1. DO OBJETO**

- 1.1 Constitui objeto desta licitação a prestação de serviço de locação de solução, hardware e software, para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva, com implantação, treinamento, manutenção, suporte técnico e banco de horas para customização
- 1.2 A contratação será por período de 12 (doze) meses, com início da prestação de serviços na data da emissão da Ordem de Serviço.
- 1.3 O prazo para iniciar a implantação do Call Center será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço;
- 1.4 O prazo de até 30 (trinta) dias corridos mencionado no item anterior se refere à implantação da solução completa conforme especificação e condições descritas neste Edital;
- 1.5 Durante a vigência a CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, que se fizerem necessárias, ao objeto do contrato nos limites estabelecidos na Lei, dispostos no art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, e só serão levados a efeito mediante expressa autorização da Diretoria Comercial (DIC) e elaboração de termo de aditamento
- 1.6 Mantidas as demais cláusulas do presente ajuste, poderá haver prorrogação de prazo, assegurando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, nas condições previstas no artigo 57, § 1º. Da Lei 8.666/93.
- 1.7 Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis durante a vigência inicial da contratação.
- 1.8 Na hipótese de prorrogação do contrato, que ultrapasse o prazo de 12 (doze) meses de sua vigência, os preços contratados poderão ser reajustados utilizando-se como limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Nacional de Geografia e Estatística – INPC/IBGE, tendo como base a data de apresentação da proposta vencedora da licitação.
- 1.9 A concessão do reajuste deverá ser solicitada, por escrito, pela contratada concomitantemente à sua expressa concordância com a prorrogação da vigência contratual.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Central de Atendimento da DAE S.A. Água e Esgoto funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população ao receber as demandas, hoje em torno de 19.000 chamadas por mês, da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão, etc., além de repassar as informações existentes nos scripts concedidos pela CONTRATANTE e efetuar ligações ativas e receptivas de acordo com as necessidades.

O atendimento do Call Center deverá ser realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, para a população.

• ITENS

Item	Descrição	Qtidade.	Un. Medida
1	Locação de Solução, hardware e software, para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva.	12	Meses
2	Manutenção e Suporte Técnico	12	Meses
3	Implantação	1	Unid.
4	Treinamento	6	Horas



5	Banco de Horas - sob demanda	300	Horas
6	Operação Assistida	20	Horas

• **SERVIÇOS**

2.1 Prestação de serviço de locação de solução, hardware e software, para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva, com implantação, treinamento, manutenção, suporte técnico e banco de horas para customização.

2.2 Estrutura Física e de Telefonia fornecidos pela DAE S.A.

- 2.2.1** Para a implantação e operação da Solução Ofertada especificada neste Edital, a DAE S.A. fornecerá os seguintes itens:
- 2.2.2** Espaço físico na sede da DAE S.A. em Jundiáí, para instalação dos PABX IP, se for o caso, servidores, storages, e outros necessários;
- 2.2.3** Iluminação, alimentação elétrica estabilizada e distribuição de ar condicionado;
- 2.2.4** Circuito digital telefônico tipo E1 ou SIP, com máximo de 30 canais cada, principal e de contingência;
- 2.2.5** Número 08000 com as despesas da conta telefônica a seu cargo;
- 2.2.6** Rede de cabeamento estruturado com os componentes de hardware, software, switches, cabos e conexões necessários suportar a instalação do PABX IP e/ou Servidores, que fazem parte da Solução Ofertada, a serem fornecidos sob o regime de locação para atender as características descritas neste Edital.
- 2.2.7** Será disponibilizado pela CONTRATANTE um acesso de alta velocidade, Internet, para atendimentos referentes à garantia, suporte técnico e monitorações pela CONTRATADA.
- 2.2.8** Equipamentos necessários para atendimento e supervisão, como microcomputadores, headsets, etc.

2.3 Do Atendimento Eletrônico através da Unidade de Resposta Audível (URA)

- 2.3.1** A Solução Ofertada será responsável pelo atendimento de todas as chamadas dirigidas a Central de Atendimento da DAE S.A. registrando em banco de dados da CONTRATADA ou qualquer outra forma de armazenamento para posterior consulta as informações de duração e quantidade das chamadas recebidas, em fila, abandonadas e atendidas por Posto de Atendimento, estes registros devem contemplar o número telefônico de origem (bina) e associá-los aos dados do atendente que recebeu a chamada, gravando toda conversa gerada durante o atendimento.
- 2.3.2** Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz em idioma português brasileiro ou através de acionamento manual pelo teclado do telefone, devendo ser desviados posteriormente para o operador (atendimento humano). No caso de todas as posições de atendimento estarem ocupadas a URA deverá manter a chamada em fila de espera.
- 2.3.3** A Contratada deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela Contratante a qualquer tempo;
- 2.3.4** As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA pela CONTRATANTE terão os seguintes prazos para execução:
- 2.3.5** Alterações Emergenciais: execução imediata, em até 2 (duas) hora, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 2.3.6** Alterações Prioritárias: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;



- 2.3.7** Alterações Padrões: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 2.3.8** Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 2.3.9** Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.
- 2.3.10** A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATANTE, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA;
- 2.3.11** A CONTRATADA deverá prever no mínimo 60 canais bidirecionais simultâneos de URA para executar atendimento receptivo e ativo, sendo 30 (trinta) principal e 30 (trinta) como de Contingência.
- 2.3.12** Deverá prever três saídas para linhas analógicas para conexão com ramais do PABX da DAE, sendo utilizadas para transferência interna e atendimento do Call Center;
- 2.3.13** Deverá também, quando necessário, transferir ligações para o PABX analógico da DAE, sem ser ligações externas.
- 2.3.14** As gravações de fraseologia da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;
- 2.3.15** As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas com voz feminina ou masculina, com alta fidelidade de qualidade de áudio no momento da reprodução para o cliente, com aprovação da CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas, salvo os casos emergenciais e prioritários. Caso a CONTRATANTE estabeleça que a gravação de fraseologia deva ser realizada por profissional não pertencente ao quadro da CONTRATADA, as despesas do profissional de locução serão de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 2.3.16** A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central e previamente autorizada, por escrito, pelo Gestor do Contrato;
- 2.3.17** A URA deverá prever a gravação de todo atendimento prestado na posição de atendimento, bem como o backup destas gravações, seja ele das ligações atendidas bem como das efetuadas, sendo a gravação eletrônica integral do áudio, ou seja, de 100% dos atendimentos, com seus dados de áudio recuperáveis via web para fins de reprodução e com capacidade de armazenamento de pelo menos dos últimos 5 (cinco) anos de atendimento, com procedimentos para recuperar e executar a gravação selecionada diretamente do servidor principal de modo on-line.
- 2.3.18** Possuir procedimento para que os técnicos da DAE S.A. possam transferir o conteúdo das gravações armazenadas para dispositivo externo ao servidor principal. A recuperação das gravações deve ser feita em tempo real através dos relatórios disponibilizados para acompanhamento e gerenciamento das chamadas. Permitir a busca para recuperação das gravações através do nome da atendente, data do atendimento e número do telefone que chamou ou que foi chamado. O processo de gravação deve possuir a relação das gravações registradas em relatório, acessível pela Web, através de controle de acesso com login e senha personalizados, permitindo a busca de informações por data e número do telefone;
- 2.3.19** A URA deverá prever a exibição de música e aviso de espera durante o período em espera (fila), de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
- 2.3.20** A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, segregados diariamente por hora. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios através da Rede interna ou Internet, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado.
- 2.3.20.1** Relatórios básicos (analíticos e sintéticos):
- Chamadas atendidas;
 - Chamadas abandonadas (sem as ligações que foram atendidas pela URA);
 - Estatísticas de utilização por hora, dia e mês.

- Estatísticas para cada tipo de serviço oferecido pela Central de atendimento;
 - Relatórios por TMA (Tempo Médio de Atendimento), por desempenho, bloqueio, login e outros (atendentes);
 - Relatórios por TME (Tempo Médio de Espera em Fila);
- 2.3.21** A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tomando-a disponível para uma nova chamada;
- 2.3.22** O software utilizado na Posição de atendimento deverá permitir a todos os atendentes a receber chamadas automaticamente, a função de realização de chamadas poderá ser bloqueada a qualquer tempo desde que solicitado pela CONTRATANTE, contando com as seguintes funcionalidades mínimas:
- 2.3.23** Função bloqueio/desbloqueio da Posição de Atendimento (“Pausa”): permitir ao atendente bloquear ou liberar a transferência de chamadas para sua Posição de Atendimento informando o motivo do bloqueio solicitado tais como lanche, toaleta, almoço, reunião, etc.;
- 2.3.24** Função de consultas: permitir o atendente colocar em espera a chamada em curso, liberando-o para efetuar consultas e/ou acionar outros aplicativos, durante o período em que sua chamada estiver nesta função, o chamador não deverá ouvir a voz da atendente;
- 2.3.25** O software deverá operar efetuando discagens em modo manual (com intervenção do operador), e controlado pelo software do supervisor fornecido.
- 2.3.26** Para a solução que necessite de PABX IP, fornecer, em regime de locação, equipamento PABX IP para o servidor principal e equipamento PABX IP para o servidor de contingência e/ou redundância, ambos da mesma configuração e características funcionais, instalados de modo a operar um como back-up do outro em condições de indisponibilidade;
- 2.3.27** A implantação restringe-se à instalação de todo o (s) software (s) e hardware (s) necessário (s) para o funcionamento da Solução ofertada na rede local fornecida pela DAE S.A.;
- 2.3.28** Estabelecer a comunicação com a rede telefônica, através dos troncos E1 ou SIP, fornecidos pela DAE S.A., instalando os acessórios próprios para tal para o ambiente designado como principal e para o ambiente designado como de contingência;
- 2.3.29** A CONTRATADA também deverá disponibilizar relatórios de todas as ligações ativas realizadas pelos atendentes.
- 2.3.30** Disponibilizar o envio e recebimento de mensagens, através de um “chat de conversa”, entre atendentes e supervisores;
- 2.3.31** A licitante deverá apresentar seus preços conforme a Planilha apresentada na Proposta de Preço;
- 2.3.32** Nos preços indicados deverão ser incluídas todas as despesas com transporte de documentos ou equipamentos, cuja entrega ou retirada sejam necessários para perfeita execução dos serviços, despesas com a disponibilização, sempre que necessário, de técnicos da empresa, aptos a prestar os devidos esclarecimentos sobre o regular funcionamento dos respectivos programas e despesas com a contratação de todo pessoal técnico e administrativo bem como a responsabilidade por todos os encargos sociais, direitos trabalhistas, seguros e demais obrigações legais, conforme a lei CLT em vigor.

2.4 Licenças de uso de software

- 2.4.1** Cessão e garantia de licenças de uso, de todos os softwares adicionais necessários à instalação e ao funcionamento da solução, que não sejam partes integrantes da solução, abrangendo suporte e atualização de versão durante o período de vigência do contrato.



- 2.4.2** Cessão e garantia, durante a vigência do contrato, dos direitos sobre as licenças de uso da solução necessárias para o pleno funcionamento e atendimento dos requisitos especificados neste edital, incluindo, no mínimo, as seguintes informações e macro-processos:
 - 2.4.2.1 60 (sessenta) canais bidirecionais simultâneos de URA para executar atendimento receptivo e ativo, sendo 30 (trinta) principal e 30 (trinta) como de Contingência;
 - 2.4.2.2 23 (vinte e três) posições de atendimento para atender chamadas em modo principalmente receptivo, ativo e independentemente do serviço estar sendo utilizado na solução principal ou contingência;
 - 2.4.2.3 2 (dois) supervisores responsáveis pela supervisão e controle do atendimento em chamadas ativas e/ou receptivas utilizando tecnologia de voz sobre protocolo IP para se comunicar com o Servidor e com as estações de atendimento em rede, independentemente de o serviço estar sendo utilizado na Solução Principal ou de Contingência;
 - 2.4.2.4 Volume de atendimento, que hoje é em torno de 19.000 chamadas receptivas e em torno de 400 chamadas ativas mensais.
 - 2.4.2.5 Módulo de Unidade de Resposta Audível para ligações Receptivas;
 - 2.4.2.6 Módulo para a Posição de Atendimento (PA);
 - 2.4.2.7 Módulo de Supervisão e controle do atendimento para chamada ativas e/ou receptivas;
 - 2.4.2.8 Módulo para gravação do áudio do atendimento prestado;
 - 2.4.2.9 Backup das gravações;
 - 2.4.2.10 Hardware para a Solução.

2.5 Módulo de Unidade de Resposta Audível (URA) para ligações Receptivas

- 2.5.1** Será o responsável pelo atendimento de todas as chamadas dirigidas a central de atendimento da DAE S.A.
- 2.5.2** Registrar em banco de dados para posterior consulta as informações de duração e quantidade das chamadas recebidas, em fila, abandonadas e atendidas pela PA, estes registros devem contemplar o número telefônico de origem (BINA) e associá-las aos dados do atendente que recebeu a chamada, gravando toda a conversa gerada durante o atendimento.
- 2.5.3** Todas as chamadas recebidas deverão, inicialmente, serem atendidas por um dispositivo de URA (Unidade de Resposta Audível) e, posteriormente, transferidas para a posição de atendimento disponível. No caso de todas as posições de atendimento estarem ocupadas a URA deverá manter a chamada em fila de espera.
- 2.5.4** As mensagens a serem veiculadas na URA e música na fila de espera, bem como o roteiro do atendimento eletrônico da chamada, serão definidas pela DAE S.A.
- 2.5.5** O processo de comunicação da URA com os programas de software ou acessórios que serão instalados nas estações das atendentes e do supervisor de atendimento deve utilizar as facilidades da tecnologia de transporte de dado e voz sobre meios de comunicação com protocolo IP.
- 2.5.6** A URA deverá contemplar teclas de navegação que antecipam a fila de espera. Exemplo a tecla que o cliente acionar sobre vazamento é atendida antes da tecla de informações comerciais.

2.6 Módulo para a Posição de Atendimento (PA)

- 2.6.1** O software utilizado na Posição de Atendimento deverá permitir a todos os Atendentes receber automaticamente as chamadas, a realização de chamadas dependerá de desbloqueio, contando com as seguintes funcionalidades mínimas:
 - 2.6.1.1 Programa baseado em PC e compatível com Windows 10 e superior em SIP (32 e 64 bits);



- 2.6.1.2 Suportar cliente para computadores pessoais e notebooks com as seguintes configurações mínimas:
 - 2.6.1.2.1 Memória RAM de 4 GB;
 - 2.6.1.2.2 Espaço disponível em disco de 64 GB;
 - 2.6.1.2.3 Processador dual core ou superior
- 2.6.1.3 Possuir interface gráfica amigável com todas as funções de controle de chamadas disponíveis no telefone IP;
- 2.6.1.4 Suportar todos os protocolos utilizados pelos outros equipamentos e módulos da solução;
- 2.6.1.5 Permitir controlar o volume da ligação;
- 2.6.1.6 Suportar headset conectado à porta USB ou P2;
- 2.6.1.7 Possuir as mesmas facilidades listadas para os aparelhos telefônicos IP;
- 2.6.1.8 As chamadas de voz devem ser criptografadas;
- 2.6.1.9 O acesso ao módulo para a Posição de Atendimento deve ser feito por meio de login e senha;
- 2.6.1.10 Função de Bloqueio/Desbloqueio ("Pausa") da Posição de Atendimento: permitir ao atendente bloquear ou liberar a transferência de chamadas para sua Posição de Atendimento informando o motivo do bloqueio solicitado tais como: lanche, toalete, reunião, almoço, etc.;
- 2.6.1.11 Função de Espera: permitir ao atendente colocar em espera a chamada em curso, liberando-o para efetuar consultas e/ou acionar outros aplicativos. Durante o período em que sua chamada estiver em hold, o chamador não deverá ouvir a voz da atendente;
- 2.6.1.12 Possuir visualização na tela de atendimento dos dados da ligação em curso, tais como: Número de Origem (bina) e outras informações necessárias ao atendimento.
- 2.6.1.13 Operar efetuando discagens em modo manual (com intervenção do operador), e controlado pelo software do supervisor fornecido.
- 2.6.1.14 Fornecer um número diferenciado sequencial (protocolo) para todo atendimento ativo e receptivo, que também será o número para busca da gravação do atendimento.
- 2.6.1.15 Caso o software opere em browser, a solução deverá ser compatível com os browsers: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.
- 2.6.1.16 O Software deverá ser compatível com o Antivírus Kaspersky Endpoint Security for Business - versão 11.1.1.1.126 ou superior.
- 2.6.1.17 Para utilização do software, não deverá haver a obrigatoriedade de o usuário ser administrador do equipamento.
- 2.6.1.18 Poderá haver integração com o sistema Comercial da DAE JUNDIAÍ, através do Banco de Horas sob demanda.

2.7 Módulo de Supervisão e controle do atendimento para chamada ativas e/ou receptivas

- 2.7.1** Este módulo de Supervisão e Controle das ligações deve permitir ao Supervisor acompanhar, em tempo real, o atendimento das ligações recebidas, bem como as executadas através de discagem, mostrando na tela de supervisão as seguintes informações mínimas:
 - 2.7.1.1 Bina das chamadas em processo de atendimento;
 - 2.7.1.2 Em tempo real: Quantidade de chamadas aguardando em Fila de Atendimento; Chamadas Atendidas; Chamadas Abandonadas, sem contar as atendidas pela URA; Chamadas em Curso; TMA; TME; Estado operativo atual dos atendentes alocados para o recebimento de chamadas;
 - 2.7.1.3 Função de monitoração audível em tempo real do atendimento tanto das ligações atendidas como das efetuadas.
- 2.7.2** Deverá também permitir a extração de relatórios para gerenciamento e acompanhamento dos atendimentos efetuados;
- 2.7.3** Baseado em PC e compatível com Windows Vista, 7, 8, 8.1 e 10 (32 e 64 bits);



- 2.7.4** Permitir recuperar e ouvir o áudio de qualquer atendimento realizado;
- 2.7.5** O acesso ao módulo de Supervisão deve ser feito por meio de login e senha;
- 2.7.6** A CONTRATADA deverá oferecer na sua Solução, funcionalidades adequadas para o acompanhamento e controle do fluxo dos atendimentos efetuados.
- 2.7.7** Todas as informações referentes aos atendimentos deverão estar disponíveis, em formato de relatório e/ou gráficos exportáveis para planilhas eletrônicas, visualizáveis somente após o fornecimento de identificação do usuário e sua respectiva senha. Os relatórios da Solução Ofertada deverão conter, no mínimo, os dados solicitados e associados na forma descrita nos tópicos desta especificação técnica.
- 2.7.8** Mostrar em relatório os dados das chamadas tanto atendidas como efetuadas, associados ao atendente que prestou o serviço, juntamente com a respectiva gravação do diálogo produzido, em formato .WAV ou .MP3.
- 2.7.9** Permitir a visualização em Gráfico ou Relatório, da Fila de Atendimento, contendo: período por dia, hora ou mês, número e porcentagem de ligações totais, atendidas e abandonadas, sem contar as atendidas pela URA.
- 2.7.10** O Módulo também deverá conter, no mínimo, os seguintes tipos de Relatórios (Analíticos e Sintéticos):
 - 2.7.10.1 Fila de Espera, contendo: período por dia, hora ou mês, ligações atendidas, tempo médio de espera, abandonos, tempo médio de abandonos, quantidade total em fila.
 - 2.7.10.2 Relatório de Login, contendo: Data, nome do teleoperador, hora de entrada, hora de saída e tempo total de login em sistema.
 - 2.7.10.3 Relatório de Bloqueios, contendo: período, teleoperador, tempo atendendo, tempo ocioso (livre), pausas, tempo de bloqueio com motivos (almoço, lanche, banheiro, etc...), horários e durações, e tempo de login.
 - 2.7.10.4 Relatório de Gravações, contendo: período, teleoperador, bina, número do protocolo (número da gravação), data, hora, duração e a gravação no formato .WAV ou .MP3(áudio).
 - 2.7.10.5 Relatório de Desempenho por Atendente, contendo: Atendentes, TMA (Tempo Médio de Atendimento) por atendente, tempo de bloqueios por atendente, quantidade de chamadas atendidas por atendente.
 - 2.7.10.6 A solução deverá também prever um “Chat” para troca de mensagens entre Supervisores e Atendentes.

2.8 Módulo para gravação do áudio do atendimento prestado

- 2.8.1** O Processo de gravação deve operar com tecnologia de voz e dados sobre IP para se comunicar com as estações de atendimento. Armazenar resultado das gravações efetuadas durante o atendimento somente no Servidor Principal e/ou PABX IP Principal.
- 2.8.2** O software destacado para a gravação do atendimento prestado deverá registrar as conversas telefônicas efetuadas durante todo o atendimento seja ele das ligações atendidas bem como das efetuadas; sendo a gravação eletrônica integral do áudio, ou seja, de 100% dos atendimentos, no formato .WAV ou .MP3, com seus dados de áudio recuperáveis pela internet para fins de reprodução e com capacidade de armazenamento de pelo menos os últimos 5 (cinco) anos de atendimento, com procedimentos para recuperar e executar a gravação selecionada diretamente do servidor principal de modo on-line.
- 2.8.3** Possuir procedimento para que os técnicos da DAE S.A. possam transferir o conteúdo das gravações armazenadas para dispositivo externo ao Servidor principal.
- 2.8.4** A recuperação das gravações deve ser feita em tempo real através dos relatórios disponibilizados para acompanhamento e gerenciamento das chamadas. Permitir a busca para recuperação das gravações através do nome do Atendente, data do atendimento e número do telefone que chamou ou que foi chamado.

2.8.5 O processo de gravação deve possuir a relação das gravações registradas em relatório, acessível pela internet, através da senha personalizada, permitindo a busca de informações por data e número do telefone.

2.9 Backup das gravações

2.9.1 Permitir efetuar o backup das gravações diretamente do Servidor Principal para o servidor de Contingência; e/ou do PABX IP Principal para o PABX IP de Contingência.

2.9.2 A solução deverá permitir a parametrização do dia e hora para sua execução de modo automático, sem intervenção humana, sem interferência no atendimento, bem como emitir mensagens para se conhecer os resultados sobre a sua execução.

2.9.3 Caberá a CONTRATADA a execução da estratégia de backup e recuperação dos dados do sistema.

2.9.4 A CONTRATADA deverá, sempre que solicitada, realizar a extração e recuperação de dados em backup.

2.9.5 Qualquer anormalidade com os backups deverá ser informada imediatamente pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

2.9.6 Os horários e periodicidades para a realização das cópias de segurança (backups) serão definidos pela CONTRATANTE.

2.10 Hardware para a Solução

2.11 Os equipamentos deverão ser novos (sem uso, reforma ou recondição) e que não estarão fora de linha de fabricação, pelo menos, nos próximos 90 (noventa) dias.

2.11.1 Para a Solução ofertada que necessitem de PABX IP fornecer, em regime de locação, equipamento PABX IP Principal e equipamento PABX IP de Contingência e/ou Redundância, ambos de mesma configuração e características funcionais, instalados de modo a operar um como back-up do outro em condições de indisponibilidade.

2.11.1.1 PABX IP Principal, Contingência e/ou Redundância: ambos dimensionados na quantidade e capacidade necessária para atender todos os requisitos descritos, considerando o volume de chamadas/dia e licenças, conforme estabelecido neste Edital, de marca e fornecedor tradicional de mercado, com suas devidas interfaces de comunicação com o servidor principal e com as interfaces de aparelhos telefônicos destinados a atendentes e supervisores, nas dimensões estimadas neste edital.

2.11.1.2 No caso de falha do PABX IP Principal o atendimento passará a operar pelo equipamento de contingência e/ou redundância.

2.11.2 Para a Solução Ofertada que não necessitem de PABX IP fornecer, em regime de locação, servidor Principal e de Contingência e/ou Redundância, ambos de mesma configuração e características funcionais, instalados de modo a operar um como back-up do outro em condições de indisponibilidade.

2.11.2.1 Servidor Principal e de Contingência e/ou Redundância: ambos dimensionados na quantidade e capacidade necessária para atender todos os requisitos descritos, considerando o volume de chamadas/dia e licenças, conforme estabelecido neste Edital, de marca e fornecedor tradicional do mercado, com suas devidas interfaces de comunicação com o servidor principal e com as interfaces de aparelhos telefônicos destinados a atendentes e supervisores, nas dimensões estimadas neste edital.

2.11.2.2 No caso de falha do Servidor Principal o atendimento passará a operar pelo equipamento de contingência e/ou redundância

2.11.2.3 Hardware Servidores

2.11.2.4 Deverá ser fornecido em hardware com no mínimo as seguintes características:

- Ser composto de, no mínimo, dois servidores e/ou PABX IP idênticos, um como Servidor e/ou PABX IP Principal e outro como Servidor e/ou PABX IP de Contingência e/ou Redundância;
- Gabinete para montagem em bastidor padrão de 19" (dezenove polegadas),



- máximo de 2 Us.
 - No caso de servidor, deverá ter Interfaces de rede, CPU, HD todos duplicados e redundantes entre si. O HD deverá ainda funcionar em modo Fail-Over (RAID) e hot-swappable.
 - Deverá possuir fontes (NO MÍNIMO 2) de alimentação operando em 110 ou 220 VAC de entrada, 60 HZ, fase/neutro/terra, capazes de suportar a capacidade máxima de usuários ofertados.
 - Não serão aceitos micros servidores montados com peças avulsas, mesmo que atendam às especificações acima. A finalidade desta exigência é minimizar ao máximo os riscos de incompatibilidade das peças e drivers do sistema. Deve atender à norma NEBS-3 do ETSI.
 - O Servidor e/ou PABX IP de Contingência e/ou Redundância poderá ser instalado em localidade diferente, de modo a garantir a sobrevivência do sistema caso o site principal se torne indisponível ou inacessível. Neste caso, o segundo servidor e/ou PABX IP deverá controlar toda a carga de atendimento em tempo hábil de acordo com a tabela de Níveis de Serviço;
- 2.11.3** Os servidores e/ou PABX IP devem ser dedicados somente para a solução ofertada;
- 2.11.4** Os servidores e/ou PABX IP deverão trabalhar em alta disponibilidade (HA), de no mínimo 98,5%, de modo ativo-ativo ou ativo-passivo;
- 2.11.5** O acesso a base de dados deve ser permitido somente através de APIs documentadas pelo fabricante;
- 2.11.6** Deve ser possível utilizar estas APIs para realizar a configuração do sistema;
- 2.11.7** O equipamento deverá ser dimensionado com recursos de computação suficiente para suportar as aplicações aqui especificadas;
- 2.11.8** Segurança
- 2.11.8.1 Deve possuir mecanismo de firewall nos servidores do sistema com capacidade de filtrar pacotes direcionados ao servidor.
- 2.11.8.2 Deverá suportar protocolos seguros de controle e administração como SSH.
- 2.11.8.3 Hardwares e Acessórios, de marca e fornecedores tradicionais de mercado, compreendem todos os componentes que forem instalados nos Servidores, necessários para complementar as funcionalidades requisitadas da Solução Ofertada.
- 2.11.9** Acessórios de Hardware: entenda-se como todos os componentes que forem instalados nos Servidores e ou PABX IP da Solução Ofertada, como exemplo: placas de rede local, placas para interface de telefonia, adaptadores e outros. Para esta licitação considerar interfaces para um tronco E1 ou SIP a ser instalado no ambiente designado como principal e interface para outro tronco E1 ou SIP a ser instalado no ambiente designado como de contingência, e conexão de 03 saídas para ramais analógicos, para a realização das transferências internas, e também transferir ligações para o PABX analógico da DAE, de forma interna também.
- 2.12** Implantação
- 2.12.1** A Contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data do recebimento da Ordem de Serviço, para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços da Central de Atendimento da DAE S/A.
- 2.12.2** É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação completa da solução;
- 2.12.3** A CONTRATADA deverá prover todo o suporte, desde o projeto até a implementação final da solução;
- 2.12.4** A CONTRATADA deverá apresentar o plano para implantação e ativação da solução;
- 2.12.5** Atividades que não impliquem em instabilidade ou paralisação da rede poderão ser executadas durante o horário do expediente normal. Para atividades onde não seja possível iniciar a montagem em horários de expediente normal, a DAE S/A analisará caso a caso e negociará com os respectivos clientes os horários de trabalho.

- 2.12.6** A CONTRATADA deverá efetuar as interligações entre os equipamentos e os equipamentos da rede e telefonia da DAE S/A, necessários para o funcionamento da solução;
- 2.12.7** A CONTRATADA será responsável pela elaboração de um plano de retorno para ser executado no período de “go live”, caso necessário, considerando todas as atividades pertinentes. A decisão de retorno será de responsabilidade da DAE S/A.
- 2.13** Banco de Horas - Sob Demanda

Banco de horas de desenvolvimento para requerimentos não incluídos no escopo do edital a serem consumidos pela DAE S/A conforme necessidade.

A CONTRATADA deverá incluir um banco de horas de 300h (trezentas horas) para customizações, divididas da seguinte maneira:

- Este banco de horas será utilizado sob demanda de acordo com as necessidades. Este banco não poderá ser utilizado para customizações dos requisitos funcionais contidos nas Especificações Técnicas deste edital, nas adequações necessárias para atendimento de legislação (federal, municipal e estadual) ou agências reguladoras;
- A quantidade de horas é meramente estimativa, sem garantia de consumo mínimo, não podendo ser exigidas nem consideradas como referência para pagamento;
- Os consumos das horas relativas a este item ocorrerão mediante solicitação formal da DAE S/A em ferramenta própria ou da CONTRATADA e sua execução só ocorrerá após autorização da área competente.

Das Condições de Execução dos Serviços

- 2.13.1** Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE ou no ambiente
- 2.13.2** A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a Ordem de Serviço (OS) e demais documentos de apoio que julgar necessário, inclusive requisitos de performance e funcionamento necessários. A CONTRATADA poderá solicitar documentação extra para apoio à execução da demanda, que será encaminhada caso haja documentação disponível;
- 2.13.3** A cada alteração solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá iniciar os questionamentos referentes ao levantamento de requisitos junto a CONTRATANTE. O prazo máximo para início dos questionamentos é de até 3 (três) dias úteis;
- 2.13.4** Os questionamentos deverão produzir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, um documento descrevendo o entendimento da necessidade solicitada e deverá ser aprovado pela CONTRATANTE. Após aprovação do documento a CONTRATADA deverá encaminhar à Gerência de Tecnologia da Informação (GTI), no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis, o detalhamento dos serviços e o total de horas necessárias ao atendimento da demanda. Inclusive o detalhamento de horas/atividades por profissional e a data de entrega do serviço (cronograma);
- 2.13.5** As demandas classificadas como URGENTES terão seu tempo reduzido em 50% em relação às NÃO URGENTES. Todos os casos URGENTES deverão ser justificados por parte da CONTRATANTE;
- 2.13.6** Mediante justificativa a CONTRATADA poderá solicitar prazo adicional para enviar o detalhamento dos serviços e o total de horas necessárias ao atendimento da demanda. Caberá a CONTRATANTE aprovar ou não o prazo adicional solicitado;
- 2.13.7** CONTRATANTE analisará o detalhamento do serviço enviado pela CONTRATADA, aprovando-a ou não. A execução do serviço somente poderá ser realizada após a aprovação pela CONTRATANTE;
- 2.13.8** Os prazos para execução dos projetos deverão ser negociados entre equipe técnica da CONTRATANTE e a CONTRATADA. Em caso de falta de consenso, a CONTRATANTE poderá recusar o prazo, ficando a CONTRATADA responsável por apresentar alternativas no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas;

- 2.13.9** Caso a OS seja aprovada, a CONTRATADA iniciará a sua execução em conformidade com todas as condições estabelecidas no contrato e com o cronograma aprovado pela CONTRATANTE, apresentado pela CONTRATADA na fase de análise da OS;
- 2.13.10** A empresa CONTRATADA terá acesso a documentos internos da CONTRATANTE, aos seus sistemas em operação e a todos os equipamentos e materiais necessários para o desenvolvimento de suas atividades, via equipe técnica designada pela CONTRATANTE;
- 2.13.11** A supervisão direta das atividades mencionadas neste Termo de Referência será de responsabilidade da equipe indicada pela diretoria da CONTRATANTE;
- 2.13.12** Os serviços desenvolvidos pela CONTRATADA deverão seguir os padrões técnicos definidos pela CONTRATANTE e somente serão pagas as horas técnicas efetivamente realizadas de acordo com os documentos de controle de projetos aprovados;
- 2.13.13** Quaisquer correções nos serviços executados, decorrentes de erro ou falha na execução, durante a vigência do contrato, deverão ser realizadas pela CONTRATADA no prazo ajustado com a equipe técnica da CONTRATANTE, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;
- 2.13.14** Todas as entregas previstas no plano de trabalho devem ser feitas em meio eletrônico, acompanhadas de relatórios impressos, especificações funcionais, técnicas e documentação. A CONTRATANTE poderá solicitar apresentação técnica para sua equipe, caso ocorra a necessidade;
- 2.13.15** As documentações devem incluir, dependendo do tipo de entrega: manuais de uso ou aplicação, documentos sobre regras de negócio, especificações, fluxos de trabalho, dados relacionados a infraestrutura, capacidade e segurança, considerando o uso da plataforma de desenvolvimento;
- 2.13.16** O produto final deve ser compatível com a infraestrutura de produção disponibilizada pela CONTRATANTE e definido neste objeto, tanto em funcionalidade quanto em performance. A validação e a homologação do produto final poderão ser feitas via sistema e em conjunto com acesso ao banco de dados para conferência em massa das informações;
- 2.13.17** O produto final será considerado entregue após validação pelo usuário final e emitido o Termo de Aceite;
- 2.13.18** Para serviços que durem mais do que um mês, poderá ser solicitado à CONTRATADA a realização de entregas parciais, dependendo da especificidade da demanda;
- 2.14** Níveis de Serviço
- 2.14.1** Os níveis de serviço descritos neste item e seus subitens aplicam-se a todos os objetos especificados neste projeto, e integrarão o contrato celebrado com a empresa vencedora do certame.
- 2.14.2** A CONTRATADA deverá garantir que os materiais e os equipamentos a serem fornecidos, serão novos, de fabricação recente e da melhor qualidade em sua espécie, para o fim a que se destinam.
- 2.14.3** A CONTRATADA deverá dispor de central de atendimento para abertura de chamados que deverá ficar disponível no horário compreendido entre as 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. E também um telefone de atendimentos, para emergências, fora desses horários, visto que o 08000 atende 24 hrs, 7 dias por semana.
- 2.14.4** A CONTRATADA deverá seguir os seguintes Níveis de Prioridade e Regime de Atendimento:
- 2.14.4.1 Níveis de Prioridade

Criticidade	Descrição
-------------	-----------



Nível 1 (Alta)	A solução está fora de operação ou há um impacto crítico nas operações dos negócios. Plataforma de serviço parada impactando diretamente grande parte dos serviços. A DAE S/A e a CONTRATADA irão dispor de todos os recursos necessários para solução do problema, em período integral, para que o problema seja resolvido.
Nível 2 (Média)	Solução está funcionando com pequenos problemas sem impacto direto na operação. Prioridade dada ao problema que tem pouco impacto na operação do sistema, sem quebra de funcionalidade ou de operação. A DAE S/A e a CONTRATADA acordam a alocação de recursos para restaurar os serviços a níveis satisfatórios durante o horário comercial.
Nível 3 (Baixa)	A performance operacional da solução está prejudicada, mas todos os serviços continuam em funcionamento. O problema tem pouco ou nenhum impacto na operação do sistema, sem quebra de funcionalidade ou de operação. A DAE S/A e a CONTRATADA acordam a alocação de recursos para solução do chamado durante o horário comercial.

2.14.4.2 Regime de Atendimento

Criticidade	Service Desk	Atendimento Especialista	Solução (horas)
Nível 1 (Alta)	24 Horas	24x7	2
Nível 2 (Média)	08h00 às 18h00	8x5	8
Nível 3 (Baixa)	08h00 às 18h00	8x5	16

2.15 Treinamento

2.15.1 A CONTRATADA caberá os seguintes itens:

- 2.15.1.1 Preparar o Plano de Treinamento em conjunto com a DAE S/A, contendo definição da quantidade de turmas necessárias, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária;
- 2.15.1.2 Cumprir o cronograma de treinamentos definido em conjunto com a DAE S/A;
- 2.15.1.3 Efetuar o treinamento, durante a fase de implantação, com profissionais destacados e nas instalações da DAE S.A., para os operadores e técnicos designados pela DAE S.A.
- 2.15.1.4 Substituir os instrutores que, a critério da DAE S/A, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;
- 2.15.1.5 Arcar com despesas de hospedagem, transporte e alimentação do instrutor;
- 2.15.1.6 Ministrando os treinamentos dentro do período de segunda a sexta-feira, de 08h às 17h, com intervalo para almoço (1h) e intervalos para lanche (manhã e tarde); num total de no máximo 2 dias.
- 2.15.1.7 O escopo dos treinamentos presenciais preverá obrigatoriamente as seguintes capacitações:
- 2.15.1.8 Treinamento Operacional: para os operadores e supervisores do Call Center, necessário para a plena utilização do serviço completo e integrado:
- 2.15.1.9 Os temas abordados deverão abranger:
- 2.15.1.10 Operação do Sistema de atendimento a chamadas;
- 2.15.1.11 Módulo de supervisão e relatórios;
- 2.15.1.12 Módulo e/ou dispositivos de monitoração dos atendimentos realizados;

2.16 Operação Assistida



Os serviços de Operação Assistida serão efetuados através de um conjunto de atividades que permitam o atendimento das demandas dos usuários responsáveis pelas atividades de operação do Sistema, transferindo o conhecimento e experiência necessários para sua utilização.

Serão prestados todos os serviços necessários para manter a operacionalidade dos produtos, minimizando os riscos de paralisação das funcionalidades disponibilizadas e proporcionando as condições necessárias ao bom funcionamento do Sistema.

A Operação Assistida será prestada por 20 horas, após a entrada em produção da solução.

A Contratada deverá prover, durante o período de operação assistida, um profissional fisicamente alocado na sede da DAE, que farão o suporte em todas as funcionalidades do sistema.

O profissional da Contratada para o suporte de Operação Assistida deverá ter participado da implantação da solução objeto desta licitação.

A DAE S/A reserva-se ao direito de rejeitar profissionais da Contratada caso julgue que estes não apresentem nível de qualificação ou proatividade adequada à prestação dos serviços.

Em caso de rejeição, a CONTRATADA deverá prover substituto em até 2 (dois) dias úteis após a comunicação de rejeição.

Durante a execução destes serviços, o técnico da CONTRATADA serão acompanhados pelo Analista de Sistemas indicado pela Gerência de Tecnologia da Informação da DAE S/A para atuar junto aos usuários, de modo a oferecer suporte na realização das atividades, assegurando que as operações diárias sejam realizadas em conformidade com as necessidades da DAE S/A.

Este serviço inclui as seguintes atividades:

- Orientação aos usuários para execução de atividades operacionais, utilizando os procedimentos recomendados a cada processo;
- Verificação do correto funcionamento da solução;
- Corrigir ou demandar correção de erros ou inconsistências da solução;

2.17 Manutenção e Suporte Técnico

Os seguintes serviços de suporte da solução, incluindo hardware, deverão ser prestados durante toda a duração do contrato:

- Serviços de manutenção, incluindo suporte técnico e atualizações de versão pelo período de vigência do contrato.
- Caberá à CONTRATADA pelo tempo em que os Serviços estiverem sendo prestado, enviar à DAE S/A todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as "Atualizações") da solução tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas a qualquer de seus outros clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.
- Caberá à CONTRATADA disponibilizar uma nova cópia digital da documentação do sistema, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais.
- A CONTRATADA disponibilizará à DAE S/A toda a documentação técnica e suporte à resolução de dúvidas para instalar as atualizações disponibilizadas.
- Se, a qualquer tempo, a documentação for revisada, ou se documentação adicional

vier a ser desenvolvida pela CONTRATADA em relação à Solução, caberá à CONTRATADA, disponibilizar a documentação à DAE S/A, pelo tempo em que os Serviços estiverem sendo prestados pela CONTRATADA, nos termos pactuados neste Contrato.

- A necessidade de atualização de versão ou aplicações de patches para os softwares e hardwares durante o projeto será avaliada pela DAE S/A em conjunto com a CONTRATADA. A instalação das correções disponibilizadas pelo fabricante para as soluções ofertadas será de responsabilidade da CONTRATADA.

A prestação de serviços de suporte e manutenção inclui:

- Atualização tecnológica, corretiva e de legislação/normativa (Federal, Municipal, Estadual e das agências reguladoras).
- Informar o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes e de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste edital;
- Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet (e-mail ou formulário via web) gratuito. Informar a URL completa e senha para autenticar, visando possibilitar que a DAE S/A e parceiros registrem suas dúvidas formalmente e que possa acompanhar o andamento do status da resolução, visualizar as respostas e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores.
- Disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade de qualquer um dos produtos oferecidos pela licitante.
- O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas.
- Os serviços de atendimento de suporte, remoto ou local, deverão respeitar os termos estabelecidos neste edital;

2.18 Segurança das Informações

- 2.18.1** O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de atendimento deve ocorrer por meio de login/logout, independentemente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam no Call Center;
- 2.18.2** Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente;
- 2.18.3** No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.
- 2.18.4** Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.
- 2.18.5** Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da DAE S/A, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da DAE S/A.
- 2.18.6** Ao final do contrato a CONTRATADA deverá disponibilizar, em formato definido pela CONTRATANTE, todas as informações disponíveis no banco de dados da solução, inclusive as gravações relacionadas aos atendimentos registrados.
- 2.18.7** A Contratada deverá possuir procedimentos para segurança da informação, de forma



a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos Clientes e da Contratante. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

- 2.18.8** Os profissionais da CONTRATADA com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços da CONTRATADA que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;
- 2.18.9** Termo ou Acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deverá também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;
- 2.18.10** Os empregados da Contratada que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;
- 2.18.11** É de responsabilidade da CONTRATADA garantir a segurança dos dados contra acesso não autorizados;
- 2.18.12** Cópias de Segurança (Backups)
 - 2.18.12.1 A Contratada deverá realizar manutenção de cópias de segurança (backups) de todas as informações registradas referentes aos registros dos atendimentos realizados.
 - 2.18.12.2 Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à Contratante;
 - 2.18.12.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a realização de cópias de segurança (backups) da solução. As cópias poderão ser solicitadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE.
 - 2.18.12.4 Os horários e periodicidades para a realização das cópias de segurança (backups) serão definidos pela CONTRATANTE.

3. CONDIÇÕES GERAIS

- 3.1** A solução, os serviços de treinamento e operação assistida do SISTEMA serão realizados em Avenida Alexandre Ludke, 1500 – Vila Hortolândia - Jundiaí/SP - CEP: 13.214-020.
- 3.2** Caberá a licitante vencedora disponibilizar para seus profissionais, a seu encargo, as estações de trabalho providas dos softwares necessários ao desempenho de suas atividades.
- 3.3** A DAE S/A reserva-se o direito, de mediante comunicação formal, contestar o nível de serviço prestado e requerer substituição dos profissionais alocados.
- 3.4** A licitante vencedora deverá tomar as medidas e procedimentos de segurança de informações cabíveis, no que diz respeito ao acesso e manutenção de informações confidenciais da atual e da nova Solução. Estas medidas e procedimentos devem promover salvaguarda técnica e organizacional contra a destruição, perda, alteração, divulgação, acesso não autorizado, seja intencional ou não, a dados confidenciais do atual e do novo Sistema Comercial da DAE S/A.
- 3.5** A licitante vencedora deverá imediatamente comunicar à DAE S/A qualquer violação de acesso ou falha percebida que exponha as informações confidenciais do atual Sistema Comercial e do novo Sistema de Gestão Comercial da DAE S/A.
- 3.6** As informações contidas no banco de dados do novo Sistema são de propriedade da DAE S/A e esta terá livre acesso aos mesmos.

4. GARANTIA

- 4.1** A CONTRATADA deverá garantir durante a vigência do contrato:



- 4.1.1 Suporte técnico, de atualização de versões, de manutenção corretiva e de adequações à legislação (federal, municipal e estadual) vigente da Solução e dos softwares adicionais terá validade durante o prazo de vigência do contrato.
- 4.1.2 O pleno funcionamento da solução, envolvendo hardware e software;
- 4.1.3 As atualizações/versões da Solução contendo alterações legais deverão ser apresentadas à DAE S/A dentro do prazo de implantação da nova exigência legal.
- 4.1.4 A empresa CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito, independentemente do tipo de serviço, quer seja de customização, manutenção de sistemas ou correção de erro anterior, a qualquer tempo, em cada produto que não estiver de acordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, conforme disposição do art. 69, da Lei nº. 8.666/93;
- 4.1.5 A empresa CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito causado em qualquer módulo do sistema em decorrência de implantação de uma customização, correção de erro anterior;
- 4.2 Para a correção dos defeitos durante o período de garantia, a empresa CONTRATADA deverá respeitar os prazos para adequação limitada aos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos por este Termo de Referência, cuja não observância ensejará a aplicação das penalidades cabíveis;
- 4.3 Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens causados a CONTRATANTE, desde que comprovada a responsabilidade da CONTRATADA, será descontado da CONTRATADA o equivalente a 10% do valor do prejuízo, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato;

5. VISITA TÉCNICA

Para perfeita formulação da proposta, a empresa interessada poderá realizar Visita Técnica no período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx, das 9:00 às 16:00 horas, ao local onde serão executados os SERVIÇOS, a qual deverá contar com a participação do representante técnico credenciado pela empresa.

5.1. A Visita Técnica não é obrigatória, porém caso haja interesse da LICITANTE, esta deverá agendar através do e-mail: fabricio.silva@daejundiai.com.br, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

Cronograma de Implantação

Plano de Projeto	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S
Serviço de Implantação																										
Treinamento																										
Operação Assistida																										

Observação: Cronograma como referência. O projeto será iniciado após o recebimento da Ordem de Serviço.



ANEXO VI – Matriz de Riscos

Assim como toda contratação, vislumbram-se alguns riscos em curso na presente contratação. Não se incluem, neste mapa de riscos, aqueles voltados à gestão do contrato e execução dos serviços, mas apenas os que tangiam o processo que permeia até a formalização da contratação.

Risco 01 – Não haver disponibilidade orçamentária			
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(X) Alta
Dano			
Não será possível a contratação conforme planejado, necessitando alteração do objeto, considerando outras características			
Ação Preventiva		Responsável	
Planejamento orçamentário		Gestor / Gerência / Diretoria	
Ação de Contingência		Responsável	
Buscar remanejamento de valores previstos no orçamento anual		Gerência / Diretoria	
Risco 02 – Especificação insuficiente para os serviços			
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(X) Alta
Dano			
Serviços sendo prestados de forma que não abrange todas as necessidades da empresa.			
Ação Preventiva		Responsável	
Revisão do planejamento do Termo de Referência		Gestor / Gerência / Diretoria	
Ação de Contingência		Responsável	
Solicitar abertura de licitação		Gestor / Gerência / Diretoria	
Risco 03 – Atraso na conclusão da licitação			
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(X) Alta
Dano			
Não atendimento à demanda no prazo necessário, ficando sem o serviço por término de contrato.			



Ação Preventiva		Responsável	
Agilização e acompanhamento do processo licitatório		Gestor / Gerência / Diretoria / Comissão de Licitações	
Ação de Contingência		Responsável	
Solicitar Renovação emergencial		Gestor / Gerência / Diretoria	
Risco 04 – Recursos administrativos procedentes			
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(X) Alta
Dano			
Atraso no processo licitatório e não atendimento da demanda no processo necessário			
Ação Preventiva		Responsável	
Avaliação minuciosa do edital		Áreas envolvidas no processo licitatório	
Ação de Contingência		Responsável	
Solicitar Renovação emergencial		Gestor / Gerência / Diretoria	

PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	ALTA			
	MÉDIA			RISCO 01 02 03
	BAIXA			RISCO 04
		BAIXA	MÉDIA	ALTA
GRAVIDADE /IMPACTO				

