

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br

DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 23/08/2019

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 05/09/2019 às 10:00

OC Nº 801018801002019OC00051

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por meio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SMIT**, situada na Rua Libero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo/SP, CEP 01009-000, torna público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO TOTAL/GLOBAL**, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado “Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo” – Sistema BEC/SP, com utilização de recursos de tecnologia da informação, objetivando a, contratação de empresa especializada em Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado

(STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e serão encaminhadas por meio eletrônico, após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br, no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

ÍNDICE

I. EDITAL

Preâmbulo – Indicação da Unidade e sistema eletrônico (**BEC/SP**)

1. Embasamento Legal;
2. Do Objeto;
3. Das Condições de Participação;
4. Acesso a informações;
5. Impugnação ao Edital;
6. Credenciamento;
7. Apresentação da Proposta de Preços;
8. Divulgação e classificação inicial das Propostas de Preços;
9. Etapa de Lances;
10. Julgamento, Negociação e Aceitabilidade das Propostas;
11. Habilitação;
12. Fase Recursal;
13. Adjudicação;
14. Homologação;
15. Preço, Reajuste e Dotação;
16. Condições do Ajuste;

17. Prazos, Condições e Local de Entrega;
18. Condições de recebimento e pagamento do Objeto;
19. Da Fiscalização;
20. Penalidades;
21. Disposições Finais;

II. ANEXOS

Anexo- I - Termo de Referência – Especificações Técnicas dos Serviços de Vistoria e Validação

Anexo-I - Termo de Referência

Anexo- II - Modelo de Proposta de Preços

Anexo- III - Modelo de Declaração de não cadastramento e inexistência de débitos para com a Fazenda do Município de São Paulo

Anexo- IV - Modelo de Declaração art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal

Anexo- V - Modelo de Declaração de inexistência de fatos impeditivos

Anexo-VI -Modelo de Declaração de não incurso nas penalidades da Lei Federal nº 8.666/1996, art. 87, incisos III e IV, e da Lei Federal nº 10.502/2002, art 7º.

Anexo VII - Minuta de Contrato

1. EMBASAMENTO LEGAL

O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Municipal nº 13.278, de 07 de janeiro de 2002, dos Decretos Municipais n.º 43.406/2003 (com a redação que lhe atribuiu o Decreto 55.427/2014), 44.279/2003, 46.662/2005, 54.102/2013, 56.475/2015 e 56.633/2015, e, das Leis Federais nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520 de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 e das demais normas complementares aplicáveis.

2. DO OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto contratação de empresa especializada em Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teletendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo

Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo.

2.2. Deverão ser observadas as descrições, características e especificações técnicas constantes do Termo de Referência **Anexo I** deste Edital.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar da licitação as empresas que:

a) Atenderem a todas as exigências deste Edital e de seus Anexos, desde **que sejam credenciadas, com cadastro, no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.**

a.1) O registro no **CAUFESP**, o credenciamento de representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública, observando os prazos e condições ali estabelecidos.

3.2 Como requisito para a participação no pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que inexistente qualquer fato superveniente que impede a sua participação no certame ou de sua contratação e que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP.

3.3 Ao encaminhar sua proposta, a licitante declara que cumpre integralmente os requisitos de habilitação previstos neste Edital e seus anexos.

3.4 A participação neste Pregão implica o reconhecimento pela Licitante de que conhece, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do presente Edital, bem como as disposições contidas na legislação indicada na cláusula “1” deste Edital, que disciplinam a presente licitação e integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

4. ACESSO A INFORMAÇÕES

4.1. Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimento(s) ou informação(ões) relativas a esta licitação, em campo próprio do sistema, encontrado na opção Edital, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

4.2. Os esclarecimentos e as informações serão prestados pela Pregoeira, no prazo de até 01 (um) dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública deste Pregão.

5. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

5.1. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá formular impugnações contra o ato convocatório, sendo que eventuais impugnações ao Edital deverão ser relatadas diretamente no sistema eletrônico, em campo específico, no endereço constante do preâmbulo deste Instrumento, no prazo de até 2 (dois) dias úteis anteriores à data marcada para a realização da sessão pública de abertura do pregão, sob pena de decadência do direito.

5.1.1. Caberá ao Pregoeiro decidir acerca da (s) impugnação (ões) apresentada (s), até a data prevista para a abertura do certame.

5.1.1.1. Caso não seja possível decidir a impugnação no prazo estabelecido, o pregão eletrônico deverá ser suspenso, e, após, se o caso, reagendado.

5.1.2. Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do Edital, capaz de afetar a formulação das propostas, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

5.1.3. A impugnação, feita tempestivamente pela licitante, não a impedirá de participar deste Pregão.

5.2. As decisões das impugnações serão divulgadas pelo pregoeiro no sistema eletrônico para visualização dos interessados.

6. CREDENCIAMENTO

6.1 As licitantes deverão estar previamente credenciadas junto ao órgão provedor – **Cadastrou Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP – BEC/SP.**

6.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição, pelo órgão provedor, de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico – BEC/SP.

6.2.1 As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para o registro no CAUFESP, estão disponíveis no endereço eletrônico **www.bec.sp.gov.br**.

6.3 O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral ativo no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo - CAUFESP.

6.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica em responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legalmente constituído e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

6.4.1 Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.

6.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Prefeitura do Município de São Paulo, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.5.1 Deverá a licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou que resulte na inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

7. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 7.1.** As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.sp.gov.br na opção “PREGÃO - ENTREGAR PROPOSTA”, com o **valor total ANUAL** desde a divulgação na íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública.
- 7.1.1.** Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 7.2.** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e lances.
- 7.3.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelo ônus decorrente de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.
- 7.3.1.** A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.
- 7.4.** À desconexão do sistema eletrônico com o pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:
- a)** fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;
 - b)** durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.
- 7.5.** A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.
- 7.5.1.** A proposta deve conter oferta firme e precisa, sem alternativa de serviços, preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 7.5.2.** Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos e ser equivalentes aos praticados no mercado na data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários a execução dos serviços. O preço ofertado será irrevogável e constituirá a única e completa remuneração pelo cumprimento do objeto deste certame, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.
- 7.5.2.1.** Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos, não considerados na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimo, a qualquer título.

7.6. A licitante declarada vencedora do certame deverá enviar a proposta de preços, conforme disposto no subitem 10.3.1 deste Edital, de acordo com o formulário que segue como **Anexo II** deste Edital, com todas as informações, declarações e garantias ali constantes, devendo ser redigida em língua portuguesa, com clareza, perfeitamente legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, ser datada, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal ou procurador, devidamente identificado com números de CPF e RG, e respectivo cargo na licitante.

7.6.1. A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da abertura da sessão, não podendo haver aumento de preços se ocorrer, com anuência da proponente, dilação de seu prazo de validade.

8. DIVULGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

8.1. Na data e horário indicado no preâmbulo deste Edital terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.

8.2. A Análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

8.3. Serão desclassificadas as propostas:

- a)** cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste edital e seus anexos;
- b)** que por ação da licitante ofertante contenham elementos que permitam a sua identificação.

8.4. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro.

8.5. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

8.6. O sistema ordenará novamente as propostas analisadas e classificadas pelo Pregoeiro, por estarem em perfeita consonância com as especificações e condições de fornecimento detalhadas neste instrumento convocatório, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.6.1 Eventual desempate de propostas de mesmo valor será promovido pelo sistema.

9. ETAPA DE LANCES

9.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivos horários de registro e valor.

9.1.1. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou em valores distintos e decrescentes inferiores ao do último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada, em ambos os casos, a redução mínima entre eles de **R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

- 9.1.1.1.** A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o **valor TOTAL ANUAL**.
- 9.2.** As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras para sua aceitação.
- 9.2.1.** A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 9.3.** A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.
- 9.3.1.** A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 3 (três) minutos do período de que trata o subitem “9.3. ” ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.
- 9.3.1.1.** Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem 9.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema, do último lance que ensejar prorrogação.
- 9.4.** No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:
- a) dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;
 - b) do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.
- 9.5.** A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no subitem 9.3.1.
- 9.6.** Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores.
- 9.6.1.** Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada licitante.
- 10. JULGAMENTO, NEGOCIAÇÃO E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS**
- 10.1.** Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do **menor preço total global** observados os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste Edital e em seus Anexos quanto ao objeto.
- 10.2.** Encerrada a etapa de lances da sessão pública, definida a licitante vencedora, o pregoeiro deverá com ela negociar, mediante troca de mensagens no sistema eletrônico, com vistas à redução do preço.
- 10.2.1.** Visando à celeridade do procedimento licitatório, ao ser convocada a licitante deverá se manifestar no prazo estabelecido pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação.

10.3. Após a negociação, o pregoeiro fará o exame da aceitabilidade da oferta da licitante primeira classificada, devendo esta apresentar, **no momento da entrega dos documentos de habilitação**, de acordo com o exigido neste Edital, a proposta de preço, conforme Anexo II, com valor do preço final alcançado, pelo próprio sistema BEC por meio da opção anexar arquivo via chat, ou por correio eletrônico smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br, sob pena de desclassificação.

10.3.1. A proposta original deverá ser encaminhada juntamente com os documentos de habilitação, conforme subitem 11.4.

10.3.2. O Pregoeiro deverá verificar, como critério de aceitabilidade, a compatibilidade do objeto do certame:

a) do serviço ofertado – com as especificações técnicas do objeto constantes do **Anexo I do Edital** - podendo solicitar o auxílio técnico da Unidade Requisitante, se necessário; e,

b) do menor preço alcançado com os parâmetros de preços de mercado, definidos pela Administração, coerentes com a execução do objeto licitado, aferido mediante a pesquisa de preços que instrui o processo administrativo pertinente a esta licitação;

10.3.3. Se os serviços ensejar dúvidas quanto a sua compatibilidade poderá ser solicitado descritivo técnico para comprovação da qualidade do mesmo. Se o preço alcançado ensejar dúvidas quanto a sua exequibilidade, poderá o pregoeiro determinar à licitante que demonstre a sua viabilidade, por meio de documentação que comprove a sua capacidade em executar o objeto licitado pelo preço ofertado e nas condições propostas no Edital.

10.3.3.1. O descritivo técnico ou a documentação comprobatória de preços deverão ser encaminhados no prazo estipulado pelo Pregoeiro em língua portuguesa, sob pena de desclassificação.

10.3.4. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender à exigência estabelecida no item supra, o pregoeiro desclassificará, motivadamente, a proposta e examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, podendo, também, negociar diretamente com a proponente, para que seja obtido preço melhor.

10.4. Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o pregoeiro ao julgamento da habilitação.

11. HABILITAÇÃO

11.1. Divulgado o julgamento das propostas de preços na forma prescrita neste Edital, proceder-se-á à análise dos documentos de habilitação da licitante primeira classificada do objeto do certame.

- 11.2.** Sob pena de inabilitação, a licitante, cuja oferta foi aceita, deverá encaminhar de imediato, para os endereços citados no subitem 10.3. a documentação exigida no subitem 11.6. deste Edital, com exceção daqueles constantes do cadastro da licitante no CAUFESP, desde que válidos.
- 11.2.1.** A documentação relativa à Habilitação Jurídica (subitem 11.6.1.), sempre deverá ser encaminhada pela licitante, para identificar os sócios/representantes que subscrevem a proposta e demais documentos por ela emitidos.
- 11.2.1.1.** Caso os documentos não sejam subscritos por seus sócios ou diretores, assim indicados nos respectivos atos constitutivos, a licitante deverá apresentar, também, os instrumentos de mandato outorgando poderes aos subscritores.
- 11.2.2.** Entende-se por “imediato” o prazo de até 30 (trinta) minutos após a notificação pelo Sistema, da licitante vencedora, sendo que o pregoeiro poderá, a seu critério, prorrogar este prazo.
- 11.2.3.** O pregoeiro verificará os dados e informações da autora da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no subitem 11.6 deste Edital.
- 11.2.4.** Caso os dados e informações constantes do CAUFESP não atendam aos requisitos exigidos no subitem 10.6 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de alcançar os documentos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada, imprimindo-os para análise e juntada ao processo administrativo pertinente a licitação.
- 11.3.** A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações no momento da verificação a que se refere ao subitem 11.2.4., ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se referem ao subitem 11.2., ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades a licitante deverá encaminhar os documentos solicitados, por outros meios, dentro do prazo estabelecido, sob pena de inabilitação, mediante decisão motivada.
- 11.4.** Posteriormente deverão ser encaminhados, no original a proposta de preços exigida no subitem 10.3.1., e, nos originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, ou mediante publicação de órgão de Imprensa Oficial os documentos a que se referem a cláusula 11.6., salvo os que possam ser emitidos e/ou conferidos pela internet pelo próprio pregoeiro, dentro do prazo máximo de **02 (dois) dias úteis a contar da habilitação**, para o endereço indicado no preâmbulo com a identificação de sua razão social e número do Pregão Eletrônico, endereçado à Comissão Permanente de Licitação nº 01 Portaria nº 86/SMIT/2018.

- 11.5.** Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por fax ou por meio eletrônico.
- 11.6.** Além do registro cadastral no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP, cuja regularidade da documentação é verificada automaticamente pelo sistema quando do credenciamento da licitante, a sua habilitação se dará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, relativos a:

11.6.1. Habilitação jurídica:

- a) Registro empresarial no Registro Público de Empresas Mercantis da respectiva sede.
- b) Certidão simplificada expedida pela Junta Comercial do Estado onde se situa a sede da licitante ou ato constitutivo e alterações subsequentes, devidamente registrados em se tratando de sociedade empresária, e no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- c) 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, quando a atividade assim o exigir.
- d) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, com as devidas alterações, se o caso, devidamente registrado no Registro de Empresas Mercantis ou Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, da sociedade empresária, sociedade simples, empresa individual de responsabilidade limitada ou empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), consideradas microempresas ou empresas de pequeno porte nos termos da Lei Complementar 123/2006 com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 147/2014.

11.6.2 Regularidade fiscal e trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, como segue:
 - c.1) Certidão unificada negativa de débitos relativos a tributos federais, à dívida ativa da União e previdenciários (para com o Sistema de

Seguridade Social – INSS), expedida pela Receita Federal do Brasil/PGFN, nos termos da Portaria MF nº 358, de 05 de outubro de 2014, alterada pela Portaria MF nº 443, de 17 de outubro de 2014.

c.2) Certidão negativa de débitos referentes a tributos estaduais relacionados com a prestação licitada, expedida por meio de unidade administrativa competente da sede da licitante.

c.2.1) No caso da licitante ter domicílio ou sede no Estado de São Paulo, a prova de regularidade para com a Fazenda Estadual se dará através da certidão negativa de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, conforme Portaria CAT 20/98, observada a resolução SF/PGE nº 3/2010 e nos termos da portaria Intersecretarial nº 02/2014-SNJ/SEMPA, publicada no DOC de 05 de Fevereiro de 2014.

c.3) Certidão Negativa Unificada de Tributos emitida pela Secretaria da Fazenda do Município de São Paulo (antiga Certidão de Tributos Mobiliários).

c.3.1) Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada pelo seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada, conforme modelo do **Anexo III**.

c.3.2) Caso a licitante possua mais de um C.C.M. neste Município de São Paulo deverá apresentar certidão negativa de débitos tributários mobiliários relativa a cada cadastro que possua.

d) Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS).

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme Lei Federal nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

11.6.2.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

11.6.3. Qualificação econômico-financeira:

a.) Certidão negativa de pedido de falência ou de ações de recuperações judiciais e extrajudiciais, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

a.1) No caso de certidão positiva, a licitante deverá juntar a certidão de objeto e pé, expedida pelo órgão competente esclarecendo o posicionamento da(s) ação(ões).

b.) 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, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta.

c) No caso de sociedade simples, a proponente deverá apresentar certidão dos processos cíveis em andamento relativos à solvência ou não da licitante, expedido pelo distribuidor da sede de pessoa jurídica, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

11.6.4. Habilitação Técnica:

a) Atestado(s) de desempenho anterior, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços similares (Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)), objeto da licitação.

11.6.5. Outros Documentos:

a) CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 7, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL: Declaração firmada pelo representante legal/procurador da licitante de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, sob as penas da Lei, conforme o disposto no artigo. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal e inciso V, do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93, consoante modelo do **Anexo IV** deste Edital.

b) Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador, com o número da Cédula de Identidade do declarante, nos termos do modelo constante do **Anexo V** deste Edital.

c) Declaração de que a licitante não foi apenada com as sanções previstas na Lei Federal 8.666/1993, artigo 87, incisos III e IV, e/ou na Lei Federal 10.520/2002, artigo 7º, seja isoladamente, seja em conjunto, aplicada por qualquer esfera da Administração Pública, nos termos do modelo constante do **Anexo VI deste Edital**;

11.7. A licitante para fins de habilitação deverá observar as disposições Gerais que seguem:

11.7.1. Todos os documentos devem estar com seu prazo de validade em vigor. Se este prazo não constar de item específico deste Edital, do próprio documento ou de lei específica, será considerado o prazo de validade de 06 (seis) meses, a

contar da data de sua expedição, salvo os atestados/certidões de qualificação técnica, para os quais não se exige validade.

- 11.7.2.** Todos os documentos expedidos pela empresa deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.
- 11.7.3.** Os documentos emitidos via Internet serão conferidos pelo Pregoeiro ou sua equipe de apoio.
- 11.7.4.** Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e preferencialmente com número do CNPJ e endereço respectivo.
- a)** se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
 - b)** se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz;
 - c)** se a licitante for a matriz e a fornecedora for a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial simultaneamente;
 - d)** Independentemente de a licitante ser matriz ou filial, caso a empresa possua C.C.M. neste Município de São Paulo deverá apresentar certidão negativa de débitos tributários mobiliários relativa a cada cadastro que possua.
- 11.7.5.** Todo e qualquer documento apresentado em língua estrangeira deverá estar acompanhado da respectiva tradução para o idioma pátrio, feita por tradutor público juramentado.
- 11.7.6.** Não serão aceitos documentos cujas datas e caracteres estejam ilegíveis ou rasurados de tal forma que não possam ser entendidos.
- 11.7.7.** Os documentos exigidos para habilitação não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos, que apenas configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser remetidos posteriormente ao prazo fixado.
- 11.8.** O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante consulta aos:
- a)** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;
 - b)** Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis;
 - c)** Portal de Sanções Administrativas, no endereço eletrônico <http://www.esancoes.sp.gov.br/index.asp>;

- d) Cadastro de empresas apenadas do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCE, no endereço eletrônico <https://www4.tce.sp.gov.br/publicacoes/apenados/apenados.shtm>;
- e) Rol de Empresas Punidas, disponível no endereço eletrônico http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/gestao/suprimentos_e_servicos/empresas_punidas/index.php?p=9255
- f) Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos, no endereço eletrônico <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0>;
- g) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, disponível no endereço eletrônico <https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/public/pages/consultas/consultarCRC.jsf>.

11.8.1. As consultas realizar-se-ão em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seus sócios majoritário e administrador.

11.9. Os documentos serão analisados pelo Pregoeiro e sua Equipe de Apoio quanto a sua conformidade com os solicitados e serão anexados ao processo administrativo eletrônico pertinente a esta licitação.

11.9.1. Estando a documentação de habilitação da licitante vencedora em desacordo com as exigências do Edital, a mesma será inabilitada.

11.9.2. Sendo inabilitada a proponente cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance e proponente que atendam ao Edital.

11.9.2.1. Na situação a que se refere este item, o pregoeiro deverá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

11.9.3. Estando a documentação de habilitação da licitante completa, correta, com observância de todos os dispositivos deste Edital e seus Anexos o Pregoeiro considerará a proponente habilitada e vencedora do certame.

12. FASE RECURSAL

12.1. Após encerrar totalmente a fase de habilitação, o pregoeiro informará às licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

12.1.1. A falta de manifestação da licitante acarretará a decadência do direito de recurso e a adjudicação, pelo Pregoeiro, do objeto licitado a vencedora.

12.2. Havendo interposição de recurso, na forma indicada no subitem 12.1., o Pregoeiro, por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de 3 (três) dias após o encerramento da sessão pública, e às demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste EDITAL, das 9:00 às 18:00 horas.

12.2.1. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos exclusivamente por meio eletrônico, no sítio www.bec.sp.gov. ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, e a apresentação de documentos comprobatórios das alegações, se for o caso, será efetuada mediante protocolo, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste Edital, das 9:00 às 18:00 horas, observados os prazos estabelecidos no subitem 12.2.

12.3. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13. ADJUDICAÇÃO

13.1. Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante classificada e habilitada, será declarada vencedora para fins de adjudicação do objeto da licitação, pelo próprio pregoeiro, ou, em havendo recurso, pela autoridade competente.

14. HOMOLOGAÇÃO

14.1. Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida à autoridade competente, para homologação.

14.1.1. A adjudicação do objeto e a homologação da licitação não obrigam a Administração à contratação do objeto licitado.

15. PREÇO, REAJUSTE E DOTAÇÃO

15.1. O preço que vigorará para o fornecimento do objeto do certame será o ofertado pela licitante a quem for o mesmo adjudicado.

15.2. Este preço inclui todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto, frete, transporte, e constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pela execução dos serviços, e seu adequado e perfeito cumprimento, de modo que nenhuma outra remuneração será devida.

- 15.3.** Os recursos necessários onerarão a dotação nº nº 23.10.24.126.3011.4300.33903900.00 - Manutenção e Operação da central de atendimento telefônico - 156, para atender o pleito no corrente exercício.

16. CONDIÇÕES DO AJUSTE

- 16.1.** A contratação decorrente desta licitação será formalizada em Contrato da qual deverão constar todas as condições contratuais, de acordo com este Edital.

16.1.1. Para a formalização do ajuste a empresa adjudicatária deverá apresentar os documentos já exigíveis por ocasião da habilitação, aqueles necessários à contratação, atualizados, caso solicitados.

16.1.2. Como condição à contratação, ainda, deverá restar comprovado que a empresa a ser contratada não possui pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006, que disciplinam que a inclusão no CADIN impedirá a empresa de contratar com a Administração Municipal.

16.1.3. A licitante adjudicatária do objeto deverá ter registro atualizado no Cadastro de Credores junto à Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF), caso não possua deverá providenciá-lo no prazo de 02 (dois) dias úteis, inclusive mediante indicação da conta corrente no Banco do Brasil S/A, a partir da homologação do certame, junto ao setor de contabilidade da contratante, sob pena de configurar recusa na contratação para fins de aplicação das penalidades previstas neste Edital.

16.1.4. Os documentos mencionados nesta cláusula deverão ser apresentados em cópias autenticadas ou no original, com prazo de validade em vigor na data da apresentação e serão retidos para oportuna juntada no processo administrativo pertinente à contratação.

- 16.2.** A formalização do ajuste se dará com o recebimento da nota de empenho pela adjudicatária do objeto da licitação, que poderá se dar por qualquer meio devidamente comprovado.

16.2.1. Caso haja convocação para a adjudicatária retirar a nota de empenho, pelo Diário Oficial da Cidade, a empresa terá **05 (cinco) dias úteis**, para tanto.

16.2.2. Caso a nota de empenho seja encaminhada por fax ou e-mail a empresa adjudicatária terá **02 (dois) dias úteis**, para acusar seu recebimento da mesma forma, data em que iniciará o prazo de **05 (cinco) dias úteis** para retirada da nota de empenho.

16.2.3. O prazo para formalização do ajuste, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que solicitado por escrito, durante seu transcurso e ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

16.2.3.1. A não formalização do ajuste, ou seja, a não retirada da nota de empenho ou o seu não recebimento no prazo estabelecido configurará recusa na contratação, incidindo as penalidades previstas neste Edital.

- 16.3.** É facultado à Administração, quando o convocado não formalizar o ajuste no prazo e condições estabelecidos, inclusive na hipótese de impedimento da contratação, sem embargo da aplicação das penalidades cabíveis, retomar o procedimento, mediante agendamento de nova Sessão Pública, ou revogar a licitação.
- 16.3.1.** Na hipótese de retomada do procedimento, as demais licitantes classificadas serão convocadas para participar da nova sessão pública do pregão, com vistas a celebração da contratação.
- 16.3.2.** O aviso da nova sessão pública será publicado no Diário Oficial da Cidade e divulgado nos endereços eletrônicos www.bec.sp.gov.br e <http://e-negociosidadesp.prefeitura.sp.gov.br>.
- 16.3.3.** Na sessão o pregoeiro convocará as licitantes classificadas remanescentes, na ordem de classificação, promovendo a averiguação das condições de aceitabilidade de preços e de habilitação, procedendo-se conforme especificações deste Edital, até o encontro de uma proposta e licitante que atendam a todas as exigências estabelecidas, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto da licitação.
- 16.4.** Para a execução do ajuste, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Edital, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, conforme disposto no Decreto 44.279/03, com redação que lhe atribuiu o Decreto 56.633/2015.

17. PRAZOS, CONDIÇÕES E LOCAIS DE EXECUÇÃO

- 17.1.** A Administração estabelecerá data certa para início da execução do serviço, conforme constar na Minuta de Contrato (Anexo I) ou, excepcionalmente, por meio de Ordem de Início dos Serviços.
- 17.1.1.** O serviço deverá ser prestado de acordo com o ofertado na proposta, no local e horário discriminados no Anexo II deste Edital, correndo por conta da contratada todas as despesas decorrentes da execução do objeto contratual.
- 17.1.4.** A execução dos serviços terá validade de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do contrato, sendo prorrogável por até 60 (sessenta) meses, nos termos do item 4.1 do Termo de Referência.
- 17.2.** Somente serão analisados pela Administração os pedidos de prorrogação de prazo(s) de entrega do objeto que se apresente com as condições seguintes:
- a)** até a data final prevista para a entrega; e,
 - b)** instruídos com justificativas, nos termos do disposto no parágrafo 1º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93, e respectiva comprovação.

- 17.2.1.** Os pedidos instruídos em condições diversas das previstas no subitem anterior serão indeferidos de pronto.
- 17.3.** O prazo de garantia dos serviços executados será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses.
- 17.4.** A documentação a ser entregue pelo fornecedor é a seguinte:
- 17.4.1.** Primeira Via da Nota Fiscal.
 - 17.4.2.** Nota Fiscal Fatura.
 - 17.4.3.** Cópia reprográfica da Nota de Empenho.
 - 17.4.3.1.** Na hipótese de existir Nota de retificação e/ou Nota Suplementar de Empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos citados.
 - 17.4.4.** Demais documentos elencados na Portaria 92/2014 da Secretaria de Finanças do Município de São Paulo, alterada pela Portaria SF 8/2016, exigíveis na espécie.

18. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO DO OBJETO

- 18.1.** O objeto deste Pregão será recebido pela Contratante, consoante o disposto no artigo 73, inciso II, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.
- 18.1.2.** Caso seja identificada qualquer inconformidade, a partir da notificação, a empresa responsável pela instalação da infraestrutura terá até 20 (vinte) dias úteis para efetuar as correções.
 - 18.1.5.** O recebimento e aceite do objeto pela Administração não exclui a responsabilidade civil da Contratada por qualquer inconformidades ou disparidades com as especificações estabelecidas no Edital, verificadas posteriormente.
- 18.2.** O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da execução dos serviços por localidade que será feita através de Ordem de Serviço.
- 18.2.1.** A Nota Fiscal / Nota Fiscal Fatura que apresentar incorreções, quando necessário, será devolvida e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.
 - 18.2.2.** Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da Contratada, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 18.3.** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010.
- 18.3.1.** A proponente deverá indicar na proposta comercial o nome e número da agência, bem como o número da conta corrente, se já a tiver.

18.4. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

18.4.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "*pro-rata tempore*"), observando-se, para tanto o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

18.4.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.

18.5. Quaisquer pagamentos não isentarão a Contratada das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação do material.

18.6. Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 92, de 16/05/2014, alterada pela Portaria SF 8/2016, ficando ressalvada qualquer alteração quanto às normas referentes a pagamento, em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

19. DA FISCALIZAÇÃO

19.1. A Fiscalização do ajuste caberá ao servidor e seu substituto nominalmente designados pela autoridade competente, em regular despacho, nos termos do Decreto Municipal nº 54.873/14.

19.2. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a Contratada das responsabilidades contratuais.

20. PENALIDADES

20.1. São aplicáveis as sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93, na Lei Federal nº 10.520/02 e na Lei Municipal nº. 12.378/02, devendo ser observados os procedimentos contidos no Decreto Municipal nº 44.279/03.

20.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação e/ou,
- b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração.

20.2. Ocorrendo recusa da adjudicatária em assinar e/ou retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

20.2.1. Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse; e

- 20.2.2.** Pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar pelo prazo de até 02 (dois) anos com a Administração Pública, a critério da Administração.
- 20.2.3.** Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.
- 20.3.** À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste Edital, não mantiver a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas as penalidades referidas nos subitens 20.2.1. e 20.2.2., a critério da Administração.
- 20.4.** As penalidades referentes à execução contratual serão aquelas previstas no item 15 do Termo de Referência (anexo I), que integra o presente Edital.
- 20.5.** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 20.6.** O valor das multas será atualizado monetariamente, nos termos da Lei Municipal nº 10.734/89, com a redação que lhe atribuiu a Lei Municipal nº 13.275/2002 e alterações subsequentes.
- 20.7.** Das decisões de aplicação de penalidades, caberá recurso nos termos do Decreto Municipal nº 44.279/03, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Comissão Permanente de Licitação nº 01 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e protocolizado nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 horas, na Rua Libero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo – SP, após o recolhimento em agência bancária dos emolumentos devidos.
- 20.7.1.** Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.
- 20.7.2.** Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital e do ajuste dele decorrente.
- 20.8.** O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e em sendo possível o valor devido será descontado da importância que a mesma tenha a receber. Não havendo pagamento pela empresa, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando-se ao processo executivo.
- 20.9.** São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 21.1.** No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 21.2.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.
- 21.3.** As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PMSP não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 21.4.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.
- 21.4.1** A falsidade de qualquer declaração prestada, notadamente objetivando os benefícios da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/14, poderá caracterizar o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, mediante o devido processo legal, e implicará, também, a inabilitação da licitante se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.
- 21.5.** A contratada deverá comunicar à Administração toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, devendo manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 21.6.** O ajuste, suas alterações e rescisão obedecerão à Lei Municipal nº 13.278/02, à Lei Federal nº 8.666/93, demais normas complementares e disposições deste Edital, aplicáveis à execução dos contratos e especialmente os casos omissos.
- 21.7.** A PMSP, no interesse da Administração, poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, por despacho motivado, revogar ou anular, no todo ou em parte a licitação, sem que tenham as licitantes direito a qualquer indenização, conforme artigo 49 da Lei Federal nº 8.666/93.
- 21.8.** Com base no parágrafo 3º do artigo 43, da Lei Federal nº 8.666/93, é facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 21.9.** Os casos omissos e as dúvidas surgidas serão resolvidos pelo Pregoeiro ouvidas, se for o caso, as Unidades competentes.
- 21.10.** Integrarão o ajuste a ser firmado, para todos os fins, a proposta da Contratada, a Ata da licitação e o Edital da Licitação, com seus Anexos, que o precederam, independentemente de transcrição.
- 21.11.** Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer dos itens do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

- 21.12.** A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do ajuste, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.
- 21.13.** Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e municipais disciplinando a matéria.
- 21.14.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na PMSP. Considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.
- 21.15.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, o pregoeiro agendará nova data para a abertura da sessão.
- 21.16.** Fica desde logo eleito o Foro da Comarca da Capital – Vara da Fazenda Pública - para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente certame ou de ajuste dele decorrente.
- 21.17.** Os atos relativos à licitação efetuados por meio do sistema eletrônico serão formalizados e registrados no processo administrativo pertinente ao certame.
- 21.18.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos a publicação, serão divulgados no Diário Oficial da Cidade e no sítio eletrônico <http://e-negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br> – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.
- 21.19.** Qualquer divergência entre as especificações contidas no Edital e as constantes no catálogo de materiais afeto ao sistema BEC/SP, prevalecerão para todos os efeitos as contidas no Edital.
- 21.20.** O pregoeiro e a equipe de apoio que atuarão neste pregão eletrônico foram designados nos autos do processo administrativo a ele pertinente e indicados no sistema.
- 21.21.** Na hipótese de as normas do Edital contradizerem as disposições do Termo de Referência, as últimas prevalecerão sobre as primeiras.

São Paulo, 22 de agosto de 2019

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Pregoeiro

Comissão de Licitação Permanente nº 01

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° xx/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

**TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL
TERMO DE REFERÊNCIA**

1. OBJETIVO

1.1. O presente documento visa estabelecer diretrizes para contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com o objetivo de:

- 1.1.1. Possibilitar o atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento ao Cidadão da Prefeitura de São Paulo por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156;
- 1.1.2. Possibilitar o atendimento de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo.

2. OBJETO

2.1. Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo.

2.2. Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800 no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de

numeração 11. Esse número será fornecido pela Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar com o custo dos minutos utilizados nas ligações.

2.3. Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento SP156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações.

2.3.1. O PABX utilizado pela CONTRATANTE também assegura o bloqueio de realizações de chamadas longa distância nacional

2.4. Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

3.1. A Prefeitura de São Paulo possui uma Central de Atendimento ao Cidadão do Município de São Paulo – a partir deste item denominada “Central de Atendimento SP156” - desde 2002, atualmente funcionando 24 (vinte quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

3.2. A Central de Atendimento SP156 funciona como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo um canal de relacionamento entre o munícipe e a Prefeitura ao recepcionar as demandas 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 e outros conteúdos que a Prefeitura considerar adequado para o munícipe.

- 3.3. A Central de Atendimento SP156 também prevê serviço ativo de ligações para os municípios com informações sobre o andamento das solicitações, retorno de informações solicitadas ou qualquer outra informação de interesse do cidadão.
- 3.4. No âmbito do contrato com a empresa terceirizada responsável pela operacionalização da Central de Atendimento SP156 está prevista a incorporação gradual de novos serviços à Central.
- 3.5. A Prefeitura de São Paulo também possui outros canais de atendimento por meio de outros códigos de acesso a serviços de utilidade pública ou por meio de outros números já consolidados perante a população.
- 3.6. A incorporação gradual de novos serviços à Central de Atendimento SP156 e dos outros canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo podem, conseqüentemente, resultar no aumento do número de ligações recebidas e realizadas.
- 3.7. Diante desse cenário, torna-se necessário compatibilizar o contrato de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) de forma a garantir a continuidade do serviço da Central de Atendimento SP156 e dos demais números de atendimento que vierem a ser incorporados.

4. DA VIGÊNCIA

- 4.1. O contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses e terá início a partir da data da assinatura, de acordo com legislação vigente.
- 4.2. Caso novo contrato seja assinado antes do termo deste ou por necessidade exclusiva e unilateral da Prefeitura do Município de São Paulo, deverá a CONTRATANTE notificar a CONTRATADA da data final, bem como das condições necessárias para a transição da operação, com, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência.

5. VOLUMETRIA ESTIMADA

5.1. A CONTRATADA deve ser capaz de suportar o volume total de 96.268.940,52 minutos ao ano.

5.2. A estimativa apresentada neste edital contempla um plano de expansão dos serviços atendidos. Compreende-se neste plano de expansão a incorporação gradual de serviços prestados por órgãos da Prefeitura de São Paulo, tais como:

- Secretaria Municipal de Educação – SME;
- Outros órgãos da administração pública direta ou indireta do município que não estão ainda contemplados na Central de Atendimento SP156.

5.3. Foram definidas as estimativas de contratação, partindo da média entre fevereiro e março de 2019 e incorporando o plano de expansão, conforme abaixo:

| Estimativa de Minutagem da Central de Atendimento ao Cidadão do Município de São Paulo (Central 156) – Total (Ativo e receptivo) | | |
|---|---------------------|-----------------------|
| | Média Mensal | Total 12 meses |
| Telefonia Fixa | 3.610.085,27 | 43.321.023,24 |
| Telefonia Móvel | 4.412.326,44 | 52.947.917,28 |
| Total | 8.022.411,71 | 96.268.940,52 |

6. TARIFICAÇÃO E REMUNERAÇÃO

6.1. Para efeitos de contratação, acompanhamento e pagamento dos serviços prestados serão consideradas as seguintes unidades de medida:

- Minuto: para chamadas telefônicas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) para o Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156 ou para o código 0800 relacionado no item 2.2 ou para os demais números conforme item 2.4;
- Minuto: para chamadas telefônicas originadas na Central de Atendimento SP156 com vistas à realização de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11.

6.2. A remuneração será variável, em função da quantidade de minutos efetivamente utilizada por período.

6.3. A tarifação seguirá as seguintes especificações:

- O tempo inicial mínimo de tarifação é de 30 segundos;
- Somente serão faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;
- A partir do 31º (trigésimo primeiro) segundo, a unidade de tempo de tarifação é de 6 (seis) segundos, onde será cobrado 1/10 (um décimo) do preço do minuto;
- Deverá ser cotado o preço “flat”, ou seja, o preço do minuto independe do dia e da hora da chamada;
- Somente deverá ser cobrado o que foi efetivamente utilizado. A CONTRATANTE não se obriga a arcar com ônus financeiro da não utilização do volume de tráfego estimado, para efeito de precificação, no presente Termo de Referência;
- O valor deve ser o mesmo tanto para ligações receptivas quanto ativas.

6.4. Para a proposta comercial, a CONTRATADA deverá preencher os seguintes valores:

| Item | Valor unitário (R\$) | Quantidade (12 meses) | Valor Total (R\$) |
|-----------------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|
| Valor do Minuto – ligações fixas | | 43.321.023,24 | |
| Valor do Minuto – ligações móveis | | 52.947.917,28 | |
| Total do Contrato (R\$) | | | |

7. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

7.1. A tarifação será reversa para ligações receptivas (no destino), ou seja, as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME).

7.2. Os serviços deverão estar programados para receber ligações:

- 7.2.1. Locais provenientes de telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) do Município de São Paulo, por meio da utilização do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156;
 - 7.2.2. Provenientes de telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) de fora do Município de São Paulo, mas com área de numeração 11, por meio da utilização do código 0800 (Discagem Direta Gratuita).
 - 7.2.3. Para os demais códigos de acesso de utilidade pública e/ou números incorporados ao contrato: locais provenientes de telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) do Município de São Paulo.
- 7.3. Os telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) deverão ter inibidas as queimas dos créditos, evitando a dupla tarifação.
- 7.4. Não serão aceitas ligações a cobrar.
- 7.5. O número 0800 será fornecido pela CONTRATANTE para uso, pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, devendo ser devolvido à Prefeitura do Município de São Paulo quando o contrato chegar a termo.
- 7.6. A tarifação será feita na origem para ligações originadas na Central de Atendimento SP156 com vistas à realização de teleatendimento ativo.
- 7.7. Os serviços ativos deverão ser programados para fazer ligações para telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) do Município de São Paulo ou com área de numeração 11;
- 7.8. Os feixes E1 deverão ser saintes e entrantes para atendimento e realização de chamadas, com possibilidade de expansão de mais feixes. A CONTRATADA deverá apresentar, na contratação, conforme os dados volumétricos (Anexo II), quantos e quais canais e/ou feixes E1 deverão ser utilizados para ligações receptivas e quantos deverão ser utilizados para ligações ativas.

- 7.8.1. Todos os feixes E1 que interligam as centrais da CONTRATADA e as centrais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, inclusive no endereço de replicação, deverão ser obrigatoriamente via enlaces digitais, com dupla abordagem, por rotas ou meios físicos distintos (fibra óptica/fibra óptica ou fibra óptica e rádio), podendo ser ofertada a solução de entroncamento em SIP (Session Initiation Protocol).
- 7.8.2. A plataforma atual, bem como a versão, do PABX em uso pela CONTRATANTE é o Comunix (baseado no Asterisk), versão 1.8.26.1, tanto no local de instalação principal quando no local de contingência.
- 7.8.3. Em caso de necessidade de ampliação de portas E1 no PABX, esta ficará sob responsabilidade da CONTRATANTE.

8. REQUISITOS TÉCNICOS DA BILHETAGEM

- 8.1. A solução deverá contemplar sistema de tarifação (tarifador), desenvolvido para sistema operacional Microsoft mais atual onde todas as informações deverão ser coletadas em banco de Dados SQL ou compatível, permitindo a extração ou elaboração de qualquer relatório.
- 8.2. Os dados de bilhetagem deverão ser gravados em discos rígidos utilizados como memória de massa de saída, os quais deverão ser duplicados para aumentar a confiabilidade do sistema.
- 8.3. O sistema de tarifação deverá possibilitar a gestão dos “bilhetes” por diferentes níveis, grupos, centro de custos ou similares permitindo a geração de relatórios em separado.
- 8.4. Os dados do PABX, bem como a forma como serão disponibilizados para o sistema de tarifação, serão abordados em momento oportuno, antes da implantação.

9. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 9.1. Os serviços deverão ser prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, inclusive fins de semana e feriados.
- 9.2. Ficará a critério da CONTRATADA a definição da configuração de rede e solução tecnológica para a prestação do serviço, desde que seja assegurado o alcance aos padrões de qualidade e níveis de serviço estabelecidos pela CONTRATANTE (Anexo I – Nível mínimo de serviço exigido (NMSE)).
- 9.3. Os serviços deverão ser entregues nas dependências da Central de Atendimento SP156, situada no Município de São Paulo.
 - 9.3.1. Atualmente a Central de Atendimento SP156 encontra-se localizada na Rua Hipódromo, 1024 - Mooca, São Paulo;
 - 9.3.2. A Central de Atendimento SP156 poderá mudar de endereço para outra localidade do Município de São Paulo, a critério da CONTRATANTE, sem ônus para a CONTRATANTE, mantendo as condições de funcionamento exigidas e mantendo o serviço ininterruptamente durante o processo de mudança. Para tanto, a CONTRATADA será comunicada sobre o novo endereço com antecedência mínima de 30 dias;
- 9.4. A interligação e terminações deverão ser replicadas em um segundo local, definido pela CONTRATANTE, para assegurar a execução ininterrupta do funcionamento da Central de Atendimento SP156 e doravante chamado “local de replicação”.
 - 9.4.1. Por local de replicação entende-se o local de contingência da Central de Atendimento SP156 que deverá ter a infraestrutura necessária para receber e realizar ligações em idêntica volumetria, em caso de necessidade de sua utilização;
 - 9.4.2. O endereço do local de replicação poderá ser em bairro distinto do local principal de instalação da Central de Atendimento SP156, no Município de São Paulo;
 - 9.4.3. Atualmente o local de replicação encontra-se localizado na Rua Vinte e Cinco de Janeiro, 303 – Luz, São Paulo;

- 9.4.4. O local de replicação poderá mudar de endereço para outra localidade do Município de São Paulo, a critério da CONTRATANTE, sem ônus para a CONTRATANTE, mantendo as condições de ativação e funcionamento exigidas para o local de replicação. Para tanto, a CONTRATADA será comunicada sobre o novo endereço com antecedência mínima de 30 dias;
- 9.4.5. A definição da configuração de rede e solução tecnológica para a prestação do serviço no local de replicação poderá ser diferente da solução adotada no local principal de entrega dos serviços, contanto que os níveis de serviço exigidos, os padrões de qualidade alcançados e o volume de tráfego oferecido sejam iguais aos praticados no local principal;
- 9.4.6. A ativação dos serviços no local de replicação deverá ocorrer em caso de sinistro ou necessidade emergencial de alteração do local principal de operação da Central de Atendimento SP156, mediante comunicação expressa da CONTRATANTE;
- 9.4.7. A ativação dos serviços no local de replicação deverá ocorrer no prazo de até 02 (duas) horas, contadas após notificação oficial por parte da CONTRATANTE;
- 9.4.8. A CONTRATADA deverá arcar com os custos da migração, instalação, ativação e testes dos serviços no local de replicação, sem nenhum ônus à CONTRATANTE.
- 9.5. Qualquer que seja a solução utilizada para a entrega das chamadas na Central de Atendimento SP156, a CONTRATADA deverá operar com redundância, atuando sempre com solução de contingência, de forma a garantir a continuidade do serviço com os mesmos níveis de serviço, tanto no local principal quanto no local de replicação.
- 9.6. O fornecimento do material, equipamento e serviços, assim como toda a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços, será responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.7. Todos os equipamentos deverão ser homologados ou certificados pela ANATEL, nos termos das requisições daquela Agência.
- 9.8. A CONTRATADA deverá cumprir e executar os serviços de telecomunicações definidos neste Termo de Referência de acordo com os padrões de qualidade, regularidade e eficiência exigidos pela ANATEL.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. Indicar formalmente o(s) gestor(es) e/ou o(s) fiscal(is) para acompanhamento da execução contratual.
- 10.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 10.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no atendimento do objeto desta contratação, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 10.4. Prestar todas as informações necessárias para a instalação, programação e ativação dos serviços pela CONTRATADA.
- 10.5. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da Central de Atendimento SP156 para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário.
- 10.6. Informar com 30 dias de antecedência a incorporação de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo.
- 10.7. Comunicar imediatamente a necessidade da transferência de chamadas para o local de replicação.
- 10.8. Efetuar o pagamento da prestação de serviços nos prazos e condições previstas no contrato.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, garantindo a prestação dos serviços de acordo com os Níveis de Serviço Mínimos Exigidos (Anexo I – Nível mínimo de serviço exigido (NMSE)).
- 11.2. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados no contrato.
- 11.3. Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à legislação de telecomunicações em vigor e às recomendações da ANATEL.
- 11.4. Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre a prestação dos serviços.
- 11.5. Responsabilizar-se por todas as despesas de instalação ou possíveis adaptações do sistema que se fizerem necessárias à boa execução dos serviços, inclusive aquelas decorrentes da mudança de operadora que atualmente operacionaliza a Central de Atendimento SP156.
- 11.6. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da instalação do serviço no local de replicação, inclusive aquelas decorrentes da migração e testes, bem como as despesas decorrentes da ativação do serviço, em caso de necessidade.
- 11.7. Responsabilizar-se pelo fornecimento, embalagens, transportes, instalação e seguro de todo o material empregado na execução do contrato, não devendo incidir qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 11.8. Garantir o funcionamento dos equipamentos contra possíveis defeitos de projeto, fabricação, instalação, materiais, durante a vigência do contrato.

- 11.9. Garantir a continuidade da prestação de serviços durante a vigência do contrato e na transferência dos mesmos no término do prazo contratual.
- 11.10. Designar prepostos nas áreas comercial, técnica e financeira, e seus respectivos suplentes em caso de ausência, para gerenciamento e acompanhamento do serviço e atendimento das solicitações e reclamações feitas pela CONTRATADA.
- 11.11. Comunicar imediatamente e por escrito à CONTRATANTE qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 11.12. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados em até 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da notificação da CONTRATANTE (podendo ser por e-mail).
- 11.13. Disponibilizar um número de telefone 0800 para registro de chamados, reclamações e solicitações da CONTRATANTE, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas e 07 (sete) dias por semana.
- 11.14. Atender as solicitações da CONTRATANTE, por motivo de reparo, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive fins de semana e feriados, mantendo um representante de fácil localização, mediante acionamento por intermédio de telefone, celular, e-mail, etc.
- 11.15. Prestar serviços de manutenção 24 (vinte e quatro) horas e 7 (sete) dias por semana.
- 11.16. Garantir que a solução de contingência e a replicação do serviço no local de replicação atendam ao mesmo volume de tráfego estimado e aos níveis de serviço exigidos neste termo de referência.
- 11.17. Comunicar formalmente à CONTRATANTE, com antecedência de 5 (cinco) dias, quando da realização da manutenção preventiva.

- 11.18. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE.
- 11.19. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo.
- 11.20. Reexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitada pela CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos.
- 11.21. Garantir o pleno funcionamento dos serviços prestados, devendo sanar quaisquer problemas que possam prejudicar na operação diária, seja na sua má instalação ou outros problemas supervenientes, no prazo máximo de 1 (uma) hora, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, sob pena do não cumprimento estabelecido gerar a aplicação dos descontos previstos no item 15.4.
- 11.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 11.23. Toda vez em que na apuração do mês, quando a diferença no bilhetador entre as chamadas ENTREGUES pela CONTRATADA e as chamadas RECEBIDAS pela Central de Atendimento ao Cidadão do Município de São Paulo (Central de Atendimento SP156) for superior a 3%, a CONTRATADA obriga-se a, em conjunto com a CONTRATANTE, promover solução para o problema de maneira que no mínimo 97% das chamadas ENTREGUES sejam comprovadamente RECEBIDAS pela Central de Atendimento SP156, sob pena do descumprimento gerar multa à CONTRATADA e glosa nas chamadas apontadas em fatura como chamadas ENTREGUES.

11.24. A apuração do item anterior será fiscalizada pelo responsável indicado pela CONTRATANTE e, toda vez em que for constatada a irregularidade, a CONTRATANTE reserva-se o direito de glosar as chamadas apontadas em fatura como chamadas ENTREGUES.

11.25. Providenciar a migração dos outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo sem qualquer ônus à CONTRATANTE.

12. Relatórios

12.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de uma solução tecnológica website que possibilite a extração direta de relatórios de desempenho do serviço, contendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

12.1.1. Possuir ID e senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas pela CONTRATANTE tenham acesso às informações:

12.1.2. A senha deve ser alterada pelo usuário;

12.1.3. A senha deve ser forte e conter: no mínimo 8 dígitos, letras maiúsculas (A à Z), letras minúsculas (a à z), algarismos (0 a 9) e caracteres não alfabéticos (como !, \$, #, %).

12.1.4. Permitir o acompanhamento, em tempo real, do desempenho dos serviços.

12.1.5. Disponibilizar todos os relatórios para consulta via Internet e em tempo real para a CONTRATANTE, com possibilidade de exportar para tabela eletrônica em formato TXT, CSV, XML, XLS e/ou XLSX;

12.1.6. Permitir extração direta dos relatórios por parte da CONTRATANTE, sem necessidade de importação dos dados para manuseio em sistema complementar;

12.1.7. Ser flexível de forma a permitir que sejam escolhidas as informações que aparecem em cada relatório;

12.1.8. Permitir a emissão de relatórios por período de tempo (data inicial e data final) escolhido pelo usuário;

12.1.9. Permitir a extração dos relatórios detalhados e dos relatórios consolidados;

12.1.10. Permitir à CONTRATANTE fazer solicitações de alterações nos relatórios;

12.1.11. Garantir a idoneidade, integridade e confiabilidade dos dados.

12.2. A seguir são apresentados os relatórios obrigatórios de responsabilidade da CONTRATADA dentro do escopo da solução referida no item 12.1:

I) Relatório detalhado das chamadas originadas (ativo):

- Número do ramal que originou a chamada;
- Número de destino da chamada;
- Data de início da chamada;
- Horário de início da chamada;
- Duração da chamada;
- Tipo de chamada (destinada para telefone fixo ou móvel);
- Custo total da chamada.

II) Relatório detalhado das chamadas recebidas (receptivo):

- Número do telefone que originou a chamada;
- Número de destino (156, 0800 e demais números conforme item 2.4)
- Data de início da chamada;
- Horário de início da chamada;
- Duração da chamada;
- Tipo de chamada (originada de telefone fixo ou móvel);
- Custo total da chamada.

III) Relatório de Tráfego:

- Número de troncos em serviço e ocupado,
- Percentual de disponibilidade, ocupado, bloqueio e intermitência.
- Total de chamadas oferecidas na rota;
- Total de chamadas ok completadas na rota;
- Total de chamadas que deram sinal de ocupado na rota;
- Total de chamadas completadas, mas sem atendimento na rota;
- Total de chamadas que não foram completadas por problema de congestionamento na rota;

- Total do tráfego na rota (erlangs) por um período mínimo de 30 (trinta) dias;
- Tempo médio de retenção da rota;
- Número de enlaces da rota e mínimo necessário para escoar o tráfego de pico cursado;
- Número de enlaces bloqueados.
- Desempenho dos E1: bloqueados e ativos.

12.3. Além dos relatórios detalhados no 12.2. , os relatórios devem ser apresentados de forma quantitativa consolidada, com total geral e total por dias da semana no período escolhido:

I) Relatórios consolidados das chamadas originadas (ativo), contendo:

- Chamadas oferecidas, entregues, perdidas, atendidas, ocupadas, não responde e chamada não completada por congestionamento;
- Chamadas realizadas para telefones móveis (SMC/SMP e SME) e chamadas realizadas pra telefones fixos

II) Relatórios consolidados das chamadas recebidas, contendo:

- Chamadas oferecidas, entregues, perdidas (conforme indicador de perda de chamadas – Anexo I), atendidas, linha ocupada, não responde e chamada não completada por congestionamento;
- Chamadas originadas em telefones móveis (SMC/SMP e SME) e chamadas originadas em telefones fixos
- Número de destino (156, 0800 e demais números conforme item 2.4)

12.4. Todos os relatórios devem ser disponibilizados para o Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, para o número 0800 e para os demais números conforme item 2.4, mas, também, de forma consolidada.

12.5. Todos os relatórios poderão ser solicitados pela CONTRATANTE com dados em intervalos de, no mínimo, 30 minutos.

- 12.6. Além de possibilitar a extração direta online, os relatórios devem ser entregues em mídia digital, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte.
- 12.7. Os relatórios especificados no item 12.6 deverão ter tamanho máximo de 50 MB, podendo ser fracionados em mais de um arquivo.
- 12.8. Os relatórios poderão ser entregues em formato TXT, CSV, XML, XLS, ou XLSX.
- 12.9. Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e CONTRATANTE estabelecerem a ação e o tempo para execução.
- 12.10. Quando solicitado, a CONTRATADA deverá oferecer à CONTRATANTE, sem custo adicional, treinamento para servidores, indicados pela CONTRATANTE, responsáveis pelo acompanhamento e aferição dos relatórios.
- 12.11. Vale ressaltar que, ao final do contrato, é obrigatória a liberação de todas as bases de dados em utilização pela CONTRATADA para equipe técnica da CONTRATANTE.

13.FASE DE IMPLEMENTAÇÃO E PRAZOS

- 13.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo de 10 (dias) após a assinatura do contrato, projeto de execução das atividades contendo a topologia e infraestrutura a ser empregada.
- 13.2. A CONTRATADA disporá do prazo de 90 dias, a partir da data de assinatura do contrato, para início dos serviços no local principal da Central de Atendimento SP156.
- 13.3. A CONTRATADA disporá do prazo de 90 dias, a partir da assinatura do contrato, para preparação da infraestrutura necessária no local de replicação.

14. NÍVEL DE SERVIÇO

- 14.1. A CONTRATANTE fará avaliação mensal do serviço contratado, conforme Anexo I – Nível mínimo de serviço exigido (NMSE). Este será o Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.
- 14.2. De acordo com o desempenho obtido pela CONTRATADA, será aplicado ajuste com percentual redutor na fatura de pagamento.
- 14.3. A CONTRATADA não será penalizada por problemas ou erros de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.
- 14.4. O ajuste no pagamento está limitado a 20% do valor da fatura no mês da ocorrência.

15. SANÇÕES E PENALIDADES

- 15.1. A CONTRATADA estará sujeita a aplicação de descontos pela inobservância dos níveis de serviço acordados no Anexo I – Nível mínimo de serviço exigido (NMSE), assim distribuídos:

| DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO | DESCONTOS |
|--|--|
| Não realizar o reparo ou restabelecimento do serviço em até 01(uma) hora após identificação de quaisquer problemas que possam prejudicar o serviço | 5,0% de desconto sobre o valor mensal do contrato por ocorrência e mais 1% para cada hora de atraso, também sobre o valor mensal do contrato |
| Deixar de informar à CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que afete a execução dos | 0,5% de desconto sobre o valor mensal do contrato por ocorrência |

| | |
|--|--|
| serviços | |
| Deixar de prestar informações e os esclarecimentos solicitados, em até 48 horas, após solicitação da CONTRATANTE | 0,5% de desconto por dia sobre o valor mensal do contrato |
| Descumprir a meta de perda de chamadas | 3,0% de desconto sobre o valor mensal do contrato |
| Não ativar o serviço no local de replicação em até 02 (duas) horas, após solicitação da CONTRATANTE. | 2,0% de desconto sobre o valor mensal do contrato por ocorrência e mais 1% para cada hora de atraso, também sobre o valor mensal do contrato |

15.2. As penalidades, ainda que cumulativas, estão limitadas a 30% do valor mensal do contrato.

16.CONFIDENCIALIDADE

- 16.1. Todas as informações técnicas trocadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE durante a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência serão utilizadas somente para alcançar os fins previstos.
- 16.2. Os empregados, sócios, diretores e mandatários da CONTRATADA, deverão manter total sigilo e confidencialidade dos serviços prestados à CONTRATANTE no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de todas ou parte das informações ou documentos a ele relativos e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

17.LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTOS À CONTRATADA

- 17.1. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, Nota Fiscal / Fatura do serviço prestado original, em formato eletrônico (FET – Fatura Eletrônica de Telefonia), com demonstrativo detalhado de utilização relativo à cobrança.

- 17.2. A não entrega de relatórios que acompanham a fatura que impeça a adequada aferição do serviço prestado e, conseqüentemente, o ateste da fatura apresentada, poderá gerar penalidades previstas em contrato.

MINUTA

ANEXO I

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO (NMSE)

1. Reparo ou restabelecimento do serviço

A CONTRATADA deve sanar quaisquer problemas que possam prejudicar o serviço, sejam provenientes de sua má instalação ou outros problemas supervenientes, no prazo de 01 (uma) hora, conforme detalhamento abaixo:

Definição dos indicadores de qualidade:

| | |
|--|--|
| Indicador - Reparo ou restabelecimento do serviço | Indicador que representa o tempo máximo tolerado pela CONTRATANTE para restabelecimento operacional do fornecimento do serviço, em seu formato receptivo e ativo, após a identificação de quaisquer problemas que possam prejudicar o serviço. |
| Meta | 01 (uma) hora, a partir de solicitação de regularização por parte da CONTRATANTE |
| Quebra do indicador | 5,0% de desconto sobre o valor mensal do contrato por ocorrência e mais 1% para cada hora de atraso, também sobre o valor mensal do contrato |

2. Ativação dos serviços no local de replicação

2.1. Os serviços deverão ser replicados em um segundo local, definido pela CONTRATANTE, para assegurar a execução ininterrupta do funcionamento da Central de Atendimento SP156.

2.2. A ativação deverá ocorrer no prazo de até 02 (duas) horas, contadas após notificação, podendo ser por e-mail, por parte da CONTRATANTE.

Definição dos indicadores de qualidade:

| | |
|---|--|
| Indicador - Ativação dos serviços no local de replicação | Indicador que representa o tempo máximo tolerado pela CONTRATANTE para ativação dos serviços no local de replicação, em caso de solicitação da CONTRATANTE |
| Meta | 02 (duas) horas, a partir de solicitação da CONTRATANTE |
| Quebra do indicador | 2,0% de desconto sobre o valor mensal do contrato por ocorrência e mais 1% para cada hora de atraso, também sobre o valor mensal do contrato |

3. Prestar informações e os esclarecimentos solicitados

Deixar de prestar informações e os esclarecimentos solicitados, em até 48 (quarenta e oito) horas, após solicitação da CONTRATANTE.

Definição dos indicadores de qualidade:

| | |
|---|--|
| Indicador - Prestar informações e os esclarecimentos solicitados | Indicador que representa o tempo máximo tolerado pela CONTRATANTE para recebimento de informações e esclarecimentos solicitados. |
| Meta | 48 (quarenta e oito) horas, a partir de solicitação da CONTRATANTE. |
| Quebra do indicador | 0,5% de desconto por dia sobre o valor mensal do contrato. |

4. Perda de chamadas

4.1. A CONTRATADA deve assegurar que não ocorra perda de chamadas, segundo os parâmetros detalhados abaixo:

Definição dos indicadores de qualidade:

| | |
|--|---|
| Indicador - Perda de chamadas (receptivo) | Indicador de qualidade para acompanhamento das chamadas perdidas na rede da CONTRATADA. É caracterizada quando a rede da CONTRATADA não consegue encaminhar o tráfego para o seu destino final por falha no meio de acesso entre a Central pública local e o PABX da Central de Atendimento ao Cidadão do Município de São Paulo (Central de Atendimento SP156) ou falha entre os sistemas de comutação ou sistemas de transmissão das operadoras dos serviços de telefonia. Indicador que representa o percentual tolerável máximo no mês. |
| Meta | 1% (percentual máximo tolerável no mês) |
| Métrica | $PC = TP/TCO * 100$ PC (Perda de chamadas) = % de chamadas perdidas para o serviço, no mês TCO (Total chamadas oferecidas) = Total de chamadas oferecidas para o serviço, no mês TP (Total chamadas perdidas) = Total de chamadas perdidas para o serviço, no mês |
| Quebra do indicador | 3,0% de desconto sobre o valor mensal do contrato |

4.2. O indicador de perda de chamadas deve ser possível de acompanhar nos relatórios consolidados especificados no item 12.3.

- 4.3. As penalidades, ainda que cumulativas, estão limitadas a 30% do valor mensal do contrato.

ANEXO II

HISTÓRICO DE LIGAÇÕES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO SP156

- Tempo médio de atendimento de 289 segundos (receptivo) e 180 segundos (ativo)
- Capacidade de atendimento média de 1.300 ligações na hora de maior movimento
- Tempo médio de espera na fila = 25 segundos
- Tempo médio de navegação URA = 150 segundos
- Fator de concentração na HMM = 95,56%
- Nível de serviço contratual = 85% em até 15s (nível 1) e 95% em até 5s (ilhas de urgência)

| ANO | MÊS | RECEPTIVO | ATIVO |
|----------|-----------|-----------|---------|
| 2017 | Junho | 417.551 | 167.367 |
| | Julho | 426.014 | 186.814 |
| | Agosto | 522.870 | 162.609 |
| | Setembro | 439.360 | 170.691 |
| | Outubro | 497.022 | 151.025 |
| | Novembro | 508.057 | 121.066 |
| | Dezembro | 458.718 | 209.794 |
| 2018 | Janeiro | 731.843 | 168.735 |
| | Fevereiro | 732.622 | 182.878 |
| | Março | 717.507 | 81.812 |
| | Abril | 670.549 | 163.319 |
| | Maio | 579.172 | 253.849 |
| | Junho | 533.341 | 90.012 |
| | Julho | 508.032 | 340.821 |
| | Agosto | 608.505 | 214.025 |
| Setembro | 523.737 | 246.423 | |

| | | | |
|------|-----------|---------|---------|
| | Outubro | 522.623 | 539.439 |
| | Novembro | 473.818 | 452.761 |
| | Dezembro | 398.522 | 491.014 |
| 2019 | Janeiro | 633.893 | 608.222 |
| | Fevereiro | 792.640 | 613.088 |
| | Março | 593.303 | 647.378 |
| | Abril | 652.737 | 609.836 |
| | Maio | 652.092 | 626.351 |
| | Junho | 491.683 | 476.509 |
| | Julho | 603.678 | 533.521 |

ESPECIFICAÇÕES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO (CENTRAL DE ATENDIMENTO SP156)

As informações aqui apresentadas têm o objetivo de auxiliar no entendimento da operação Central de Atendimento SP156

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECIFICADAS NO EDITAL DE CONTRATAÇÃO DA OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO RECEPTIVA

As especificações abaixo definidas aplicam-se tanto para o local principal quanto para o local de replicação.

REQUISITOS TÉCNICOS DO DAC- DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA DE CHAMADAS

O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) tem, inicialmente, a seguinte configuração mínima:

- Interface de música em espera;
- Módulo de integração com a URA, com quantidade de portas dedicadas suficientes para prestação de serviços;
- Módulo de integração com o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC);
- Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocolo);
- Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- Recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade;

- Suportar a quantidade dimensionada de atendentes sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;
- Possibilitar que o atendimento digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-la ao munícipe;
- Ter capacidade de rotear uma ligação, com base na especialidade do atendente/ilha de atendimento, em prioridade e em diferentes níveis;
- Ter capacidade de utilizar o tempo médio de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisão de roteamento;
- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- Permitir decisão de distribuição das chamadas baseada no tempo previsto para atendimento do próximo recurso disponível, ponderando as metas de nível de serviço;
- Permitir alocação de agentes reservas de forma dinâmica e automática em função do tempo de espera em fila;
- Permitir ao operador recuperar, automaticamente, as informações já fornecidas pelo munícipe, bem como identificar as opções por ele acessadas;
- Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da PMSP;
- Permitir que a CONTRATANTE visualize no display do terminal de voz informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas em DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações sobre os atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento)

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA OPERAÇÃO DA ATUAL CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO (CENTRAL DE ATENDIMENTO SP156)

Números de E1 = 32 troncos E1

Ramais = 960 na operação

Portas do PABX = 32

Quantidade de URA = 07 servidores

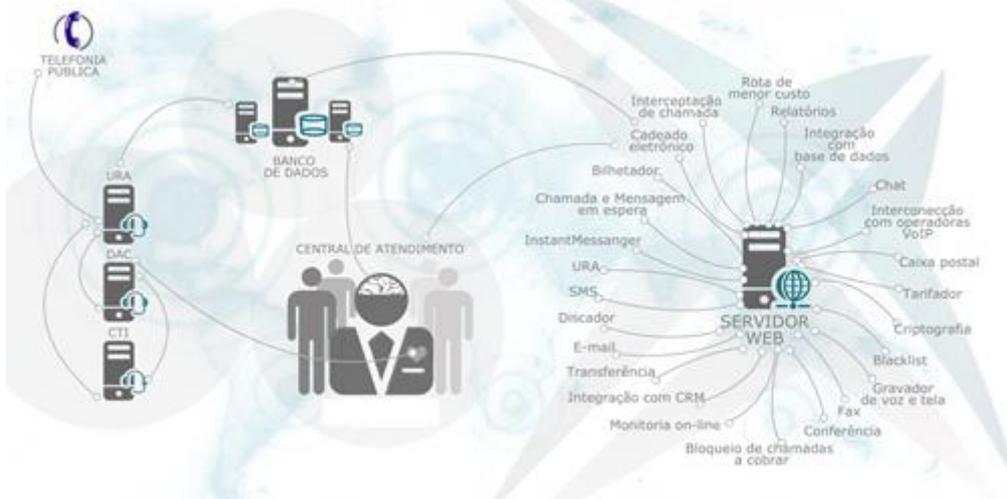
Descritivo Técnico do PABX – Comunix (baseado no Asterisk), versão 1.8.26.1

Permite, assim, o estabelecimento, monitoramento e acompanhamento de chamadas de call center, sejam estas ativas ou receptivas, puramente IP, fazendo uso de protocolo SIP e H.323 (protocolos relacionados a tecnologia VoIP).

A plataforma utiliza o padrão SIP 2.0 totalmente aderente a RFC 3261. Portanto, foi desenvolvida em acordo às especificações da norma adotada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

O hardware Comunix é homologado pela ANATEL, Certificado de homologação número 1344-11-6970, categorizado como Equipamento para Interconexão de Redes - Categoria III e Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC. Possui como características básicas a sinalização R2 Digital ou ISDN com módulo de cancelamento de eco implementado via hardware, interface de conexão E1 (75 Ohms) coaxial e protocolo SIP e H.323.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E FUNCIONALIDADE



A Solução ExtendVoIP é um Softswitch que utiliza placas de telefonia analógicas ou digitais (fxs/fxo/ E1) permitindo a comunicação desses meios por conexão IP, utilizando o padrão de protocolo R2/ISDN adotados no Brasil.

(1) A ligação originada da rede pública de telefonia é encaminhada através de circuitos analógicos ou digitais ao equipamento de conexão.

(2) No servidor de conexão a chamada é selecionada e classificada na Unidade de Resposta Audível (URA), e se selecionada o atendimento humano, a ligação é transferida para o servidor DAC;

- (3) (4) No servidor DAC são realizados todos os registros do bilhete desta chamada e gravado no servidor de banco de dados. Nessa interação é iniciada também a gravação da chamada;
- (5) A chamada é ofertada para o serviço (fila de operadores) com base a uma estratégia de distribuição. Neste momento é aberto uma sessão com base no protocolo VoIP (SIP ou H.323) entre a plataforma ExtendVoIP e o ExtendPhone (software phone) do operador;
- (6) Com o estabelecimento desta sessão o diálogo é iniciado entre o operador e usuário do serviço do callcenter.

Modulo Supervisão

Principal módulo da solução ExtendVoIP dá acesso aos recursos e demais funcionalidades disponibilizadas para gestão de uma operação de Contact Center. Acesso via WEB permite ao gestor acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de operadores, por tipo operação, skill, etc., bem como a real utilização dos recursos oferecidos pela ferramenta através do total monitoramento on-line dos detalhes operacionais e consolidados gerenciais, visualizados através de gráficos e relatórios.

Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

Atende chamadas automaticamente, ordenando as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos direcionando-as para os agentes que estejam disponíveis ou ficarão disponíveis nos próximos minutos. Este direcionamento pode ser definido por pré-seleção de uma operação (receptiva /ativa), tipo de serviço ou grupo especializado (skill de atendimento) e serviços especiais. Ao mesmo tempo em que processam chamadas e identifica os eventos simultâneos (agentes livre, pós-atendimento, auto-pausa, ocupado), o DAC fornece ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede, o status de determinados grupos e até um operador em particular. Também permite que o supervisor escute as chamadas para avaliar o desempenho dos agentes ou para ajudá-los a solucionar problemas eventualmente mais complexos. O DAC integrado ao ExtendVoIP oferece ainda um leque de outras funcionalidades que permite ao gestor da operação total gerenciamento do Call Center.

Unidade de Resposta Audível (URA)

Sistema automatizado de voz nativamente IP permite o desenvolvimento de estruturas de menu para orientar o usuário na navegação através do teclado numérico do telefone. Reconhecimento de DTMF para pulse/tone. Permite a criação de várias estruturas de árvores de navegação e integração de acesso aos principais SGDB padrão de mercado, Oracle, MS SQL Server, PostgreSQL, MySQL, DB2 e etc., para busca de informações que são transmitidas ao usuário por meio de gravação de voz ou voz digitalizada. Integração via socket, XML, XMLRPC. No ExtendVoIP a quantidade de portas para URA (licenças) serão disponibilizadas em igual ao número de linhas externas, sem custos adicionais para o clientes.

Modulo Bilhetador

Sistema integrado a solução ExtendVoIP executa o controle do tráfego de chamadas registrando analiticamente os pulsos de saída individualmente por operação de Call Center, Administração e Global Empresa. Este módulo permite que seja feita uma análise dos perfis das ligações mais utilizadas durante um período, facilitando a criação de rotas de saídas mais econômicas através da customização do PBX IP.

ExtendPhone

SoftPhone virtual nativo da solução ExtendVoIP, foi desenvolvido para uso em estações de trabalho em substituição aos antigos headphones analógicos, que uma vez conectado a placa multimídia da estação executa todas as funções de um aparelho convencional. Não necessita de cabos e tomadas, simplificando e barateando os custos de infra-estrutura do Call Center. Além disso, o software do ExtendPhone permite ao operador de Call Center visualizar as métricas da operação, consultar o status de sua conta na fila de atendimento, conferir o TMA, TME, entre outros índices.

- Tela que permite lidar com as interações multimídia, durante e após um atendimento;
- Chamada em espera;
- Transferência para uma fila de atendimento (transferência cega ou acompanhada)
- Registro da chamada;
- Visualização da fila de espera;
- Qualificação das chamadas com o status principal e secundário;

- Gestão das retomadas e das chamadas pessoais com calendário;
- Cronômetro de TMA (tempo médio de atendimento)
- Ajuda do supervisor

GERENCIAMENTO

A solução possui interface de gerenciamento, monitoração em tempo real e módulo de relatórios via WEB dos mais diversos tipos e modelos como:

- Ligações totalizadas;
- Ligações efetivadas / Ligações efetivadas por agente;
- Ligações realizadas / Ligações realizadas por agente;
- Eventos de login / logout;
- Agentes logados em tempo real;
- Chamadas em fila de espera em tempo real;
- Chamadas abandonadas;
- Gráficos de acompanhamento on-line da operação;
- Escuta – carona;
- Gravação full das ligações;

Diferencial da plataforma

- Tecnologia 100% baseada em IP;
- Não exige cabeamento paralelo e aparelhos telefônicos para as PA's;
- Telefones digitais IP;
- Conectividade com troncos analógicos e digitais.
- Rapidez e flexibilidade total na criação e emissão de Relatórios de Gestão.

Disponibilidade e Contingência

Por ser modular e não possuir hardware especializado, a disponibilidade pode ser tratada por elementos redundantes entre si ou fazendo o cruzamento de recursos. Como exemplo, servidor de banco de dados poderá compartilhar serviço de CTI e vice-versa. Diante a indisponibilização de algum dos recursos, o outro poderá assumir de forma transparente ao

administrador da plataforma e em muitas vezes sem que perca a ligação corrente dependendo do caso.

JORGE GUSTAVO PINNA RODRIGUES

Diretor de Departamento de Atendimento Telefônico e Virtual – DAT
Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviço Público - CASP

BRUNA PIZZOLATO GONÇALVES

Coordenadora de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviço Público - CASP

MINUTA

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° xx/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

DAS CONDIÇÕES GERAIS

A (empresa).....
 inscrita no CNPJ sob nº, estabelecida
 na....., nº....., telefone/fax
 nºs....., e-mail....., propõe prestar o
 serviço licitado, nos seguintes preços e condições:

| DESCRIÇÃO | VALOR MINUTO UNIT. | QTDE 12 MESES | VALOR GLOBAL |
|-----------------|--------------------|---------------|--------------|
| Ligações Fixas | | | |
| Ligações Móveis | | | |

VALOR TOTAL GLOBAL: R\$

DAS DECLARAÇÕES:

01. Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta licitação.
02. Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todos os itens e condições do EDITAL e Anexos, relativos a licitação supra, bem como às disposições da Lei Municipal nº 13.278/2002, dos Decretos Municipais nº 43.406/2003 e alterações posteriores, nº 44.279/2003, nº 46.662/2005, nº 54.102/2013, 56.475/2015 e 56.633/2015, das Leis Federais nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993, da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela lei Complementar nº 147/2014 e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no qual for pertinente.
03. Declara, sob as penas da lei, que tem condições de executar os serviços estabelecidos no prazo assinalado, independentemente dos demais compromissos porventura existentes, bem como que atenderá as características e especificações contidas no Anexo I do Edital, respeitando as condições estabelecidas, prazos, requisitos específicos, enfim todas as especificações.

DA VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da abertura da sessão.

Indicação Conta Corrente: Conforme item 18.3. do Edital, se já tiver

Banco do Brasil S/A

Nome e nº Agência: _____ nº _____

Nº Conta : _____

Obs. Se não tiver a conta atentar para a cláusula 18.3.1. do Edital.

São Paulo, de _____ de 2019.

(Representante legal da empresa)

Nome:

R.G.:

CPF:

Cargo:

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE QUE NADA DEVE AO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° xx/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr. _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA, sob as penas da Lei, que não está inscrita no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo, bem assim que não possui débitos para com a Fazenda deste Município.

Local e data

Assinatura do Representante Legal/Procurador

(Nome completo, Cargo ou Função/Carimbo do CNPJ)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

MINUTA

ANEXO IV - MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INC. XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INC. XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

(APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODAS AS LICITANTES)

(*) Modelo constante do Decreto nº 4.358 de 5.9.02

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e

do CPF nº _____ DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Local e data

Assinatura do Representante Legal/Procurador

(Nome Completo/Cargo/ Carimbo CNPJ)

Observações:

- a) esta declaração deverá ser apresentada no original
- b) em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima

ANEXO V - MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

A empresa, com sede na
....., nº, C.N.P.J. nº
....., por intermédio de seu representante legal

infra-assinado, Sr., portador da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº, DECLARA, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa
(Nome Completo/Cargo/Carimbo do CNPJ)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

MANUATA

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1993, ARTIGO 87, INCISOS III E IV, DA LEI FEDERAL Nº 10.520/2002, ARTIGO 7º.

A empresa, com sede na, nº, C.N.P.J. nº, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr., portador da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº, **DECLARA**, sob as penas da lei, que não está incurso nas penas disciplinadas no artigo 87, incisos III e/ou IV da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/02, não tendo sido declarada inidônea, nem se encontrando suspensa ou impedida de licitar e contratar com a Administração Pública.

São Paulo, de de 2019

Representante Legal/Procurador

(nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

ANEXO VII

MINUTA DE CONTRATO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2019/0003302-1

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.

CONTRATANTE: Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

CONTRATADA:

VALOR: R\$ xxxxxx (xxxxx).

Dotação N° xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Nota de Empenho N° xxxxx/2019

Aos xx dias do mês de xxxxxx do ano dois mil e dezenove, nesta Capital, na sede da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SMIT**, localizada na Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar, Centro, presentes, de um lado, esta Pasta, inscrita no CNPJ/MF sob nº **46.392.163/0001-68**, representada pelo Senhor Chefe de Gabinete, **FERNANDO ANTONIO DE OLIVEIRA BATISTUZZO**, conforme delegação de competência atribuída pela Portaria SMIT nº 067, de 28 de agosto de 2018, a seguir simplesmente denominada **CONTRATANTE** e a empresa _____, com sede na _____, nº _____ – CEP _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, por seu (representante legal) _____, Sr.(a) _____, portador(a) do R.G nº _____ e inscrito(a) no CPF sob o n.º _____, doravante simplesmente designada **CONTRATADA**, vencedora e adjudicatária da licitação modalidade Pregão Eletrônico nº xx/SMIT/2019, nos termos da autorização contida no despacho de fls. Publicado no DOC de ___/___/XX, do processo citado na epígrafe, têm entre si, justo e acordado o presente contrato, que se regerá pela Lei Federal nº 8.666/93 e Lei Municipal 13.278/2002, regulamentada pelo Decreto 44.279/2003, demais legislação pertinente e na conformidade das condições e cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Do Objeto Contratual e seus Elementos Característicos

- 1.1.** O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública por meio de código 0800, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME) fora do Município de São Paulo, mas de regiões com área de numeração 11. Esse número deverá ser criado com a titularidade da Prefeitura do Município de São Paulo, cabendo à CONTRATANTE arcar apenas com o custo dos minutos utilizados nas ligações; prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública, no sistema de tarifação na origem, para as chamadas originadas na Central de Atendimento 156, com vistas à realização de serviços de teleatendimento ativo destinado a terminais fixos e móveis (SMC/SMP e SME) de regiões com área de numeração 11, estando os troncos bloqueados para realização de outros tipos de ligações; e prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Local, condições de acesso e fruição, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas em telefones fixos, públicos e móveis (SMC/SMP e SME), dentro do Município de São Paulo, por meio de outros códigos de acesso de utilidade pública e/ou outros números já estabelecidos como canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital.
- 1.2.** A CONTRATADA fica obrigada a executar os serviços objeto deste contrato de acordo com as descrições, características e especificações técnicas constantes do **Anexo I** do Edital do Pregão Eletrônico que precedeu este ajuste, da sua Proposta de Preços e demais elementos

que compõem o processo administrativo mencionado no preâmbulo, os quais passam a integrar este Instrumento para todos os fins independentemente de transcrição.

- 1.3. Ficam também fazendo parte deste Contrato, mediante termo aditivo, quaisquer modificações que venham a ocorrer.

CLÁUSULA SEGUNDA

Valor do Contrato e dos Recursos

- 2.1. O valor do presente Contrato é de **R\$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxx)**, de acordo com os valores apresentados na proposta de preços, parte integrante deste Termo.
- 2.2. As despesas correspondentes onerarão a dotação **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, do orçamento vigente suportadas pela Nota de Empenho Nº xxxxxxxx/2019.

CLÁUSULA TERCEIRA

Dos Preços e Reajustes

- 3.1. O preço citado inclui todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais que possam recair sobre o objeto, inclusive e constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pelo adequado e perfeito cumprimento do objeto contratual, de modo que nenhuma outra remuneração será devida.
- 3.2. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos no Decreto Municipal nº 48.971/07, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.
- 3.2.1. O índice de reajuste será o centro da meta de inflação fixada pelo Conselho Monetário Nacional - CMN, válido no momento da aplicação do reajuste, nos termos do Decreto Municipal nº 57.580/17.
- 3.2.2. Na hipótese da variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA ultrapassar o centro da meta, nos 12 (doze) meses anteriores à data-base, em quatro vezes o intervalo de tolerância estabelecido pelo CMN, o reajuste será correspondente ao próprio IPCA verificado no período em questão.
- 3.2.3. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 3.2 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 3.3. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.

CLÁUSULA QUARTA

Dos Prazos, Condições e Locais de Execução

- 4.1. O prazo de execução do contrato terá duração de 12 (doze) meses, de xx/xx/2019 a xx/xx/2020 podendo ser prorrogado por idênticos períodos e nas mesmas condições, desde que haja concordância das partes, observado o prazo limite constante do art. 57, inciso II da Lei Federal 8.666/93.
- 4.2. Caso a Contratada não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à Contratante, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.
- 4.3. Na ausência de expressa oposição, e observadas às exigências contidas nos incisos I e II do artigo 46 do Decreto Municipal 44.279/2003, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 4.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 4.5. Não obstante o prazo estipulado no subitem 4.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.
- 4.6. **Prazo de Entrega:** o prazo de entrega, do objeto da licitação, será o declinado na proposta da licitante vencedora, contados da data de assinatura do Contrato:
- 4.7. Somente serão analisados pela Administração os pedidos de prorrogação de prazo(s) de entrega do objeto que se apresente com as condições seguintes:
- a) Até a data final prevista para a entrega; e,
 - b) Instruídos com justificativas, nos termos do disposto no parágrafo 1º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93, e respectiva comprovação.
- 4.7.1. Os pedidos instruídos em condições diversas das previstas no subitem anterior serão indeferidos de pronto.
- 4.8. A documentação a ser entregue pela contratada é a seguinte:
- 4.8.1. Primeira Via da Nota Fiscal.
 - 4.8.2. Nota Fiscal Fatura.
 - 4.8.3. Cópia reprográfica da Nota de Empenho.
 - 4.8.3.1. Na hipótese de existir Nota de retificação e/ou Nota Suplementar de Empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos citados.
 - 4.8.4. Demais documentos elencados na Portaria 92/2014 da Secretaria de Finanças do Município de São Paulo, alterada pela Portaria SF 8/2016, exigíveis na espécie.

- 4.9. O prazo de garantia dos serviços executados, será de 12 (doze) meses, contados da data do recebimento definitivo do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA **Da Garantia Contratual**

- 5.1. A Contratada deverá prestar Garantia Contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do Instrumento Contratual, na forma do artigo 56, § 1º da Lei Federal nº 8.666/1993, observada a Portaria SF nº 76, de 22 de março de 2019, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os seguintes procedimentos.
- 5.2. A Garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a Contratada não tenha débitos a saldar com a Contratante. Caso haja aditamento contratual que implique em alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.
- 5.3. A Contratada deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.
- 5.4. A insuficiência da garantia não desobriga a Contratada quanto aos prejuízos mencionados no item acima, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela Contratante que sobejarem aquele valor.
- 5.5. A garantia, quando prestada em dinheiro, será devolvida corrigida pelos mesmos índices de reajuste previsto no Contrato, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela Contratada à Contratante ou a terceiros, cujos montantes serão debitados da garantia, restituindo-se à Contratada o que remanescer.
- 5.6. Para cobrança pela Contratante de quaisquer valores da Contratada, a qualquer título, a garantia poderá ser executada.
- 5.7. A garantia poderá ser executada pela Contratante a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à Contratada, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.

- 5.8.** No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.
- 5.9.** Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não restando configurado o constante nos itens anteriores, que vedam a restituição da garantia contratual, esta será restituída ao término do contrato.
- 5.10.** A CONTRATADA se responsabiliza por todas as obrigações avençadas entre as partes, mesmo após o término da vigência contratual, sem prejuízo de aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento dessas cláusulas.

CLÁUSULA SEXTA
Do Pagamento

- 5.1.** O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da data do ateste de recebimento e aprovação dos serviços pela Unidade Requisitante.
- 5.1.1.** A Nota Fiscal / Nota Fiscal Fatura que apresentar incorreções, quando necessário, será devolvida e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.
- 5.1.2.** Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da Contratada, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 5.2.** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010 e na Portaria 92/2014, com as alterações dadas pela Portaria 8/2016 e Portaria SF 59/2017..
- 5.2.1.** Nome e nº da Agência do Banco do Brasil S/A e nº da conta corrente.....
- 5.3.** Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.
- 5.3.1.** Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “*pro-rata tempore*”), observando-se, para tanto o período correspondente à

data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

- 5.3.2.** O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 5.4.** Quaisquer pagamentos não isentarão a Contratada das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação do material.
- 5.5.** Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 92, de 16/05/2014, alterada pela Portaria SF 8/2016, ficando ressalvada qualquer alteração quanto às normas referentes a pagamento, em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

CLÁUSULA SÉTIMA **Da Fiscalização**

- 6.1.** A Fiscalização do presente contrato caberá ao servidor e seu substituto nominalmente designados pela autoridade competente, em regular despacho, nos termos do Decreto 54.873/14.
- 6.2.** A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a Contratada das responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA OITAVA **Da Promoção de Integridade**

- 7.1.** Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, conforme disposto no Decreto 44.279/03, com redação que lhe atribuiu o Decreto 56.633/2015.

CLÁUSULA NONA **Do Recebimento do Objeto do Contrato**

- 8.1.** O objeto deste Contrato será recebido pela Contratante, consoante o disposto no artigo 73, inciso II, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.

- 8.1.1.** No ato da entrega, os serviços serão recebidos pela Unidade Requisitante, para verificação do atendimento às condições do ajuste e do Edital que o precedeu e da conformidade como Termo de Referência Anexo – I do Edital e os declinados na proposta por ocasião da Licitação.
- 8.1.2.** Caso seja constatado que os serviços entregues apresentam irregularidades, que não correspondem as especificações do Edital ou não conferem com os declinados na proposta de preços ou estão fora dos padrões determinados, os mesmos serão rejeitados, devendo a fiscalização, sob pena de rescindir a contratação, determinar a Contratante, através de notificação por escrito, a(s) correção(ões) dos serviços, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, mantido o preço contratado e sem prejuízo das sanções previstas no Edital e neste ajuste.
- 8.1.3.** Caso as irregularidades digam respeito à(s) irregularidades dos serviços, total ou de partes, a Fiscalização poderá determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 8.1.3.1.** Na hipótese de complementação, a contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Fiscalização, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.
- 8.1.4.** O recebimento e aceite do objeto pela Administração não exclui a responsabilidade civil da Contratada por vícios dos serviços executados ou disparidades com as especificações estabelecidas no Edital e no Contrato, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA
Das Responsabilidades Das Partes

9.1. Compete à CONTRATADA:

- 9.1.1.** Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente entrega do objeto contratual, de acordo com o estabelecido no Instrumento convocatório, na proposta de preços e na legislação em vigor.
- 9.1.2.** Manter o preposto que a representará durante a vigência do Contrato, o qual foi aceite pela Contratante.
- 9.1.3.** Comunicar a Contratante toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que o precedeu.
- 9.1.4.** Atender todas as exigências e especificações contidas no Anexo – I do Edital, mesmo que não transcritas no presente Termo de Contrato.

9.2. Compete à CONTRATANTE

- 9.2.1.** Fornecer à CONTRATADA todos os elementos indispensáveis para cumprimento do Contrato.
- 9.2.2.** Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela CONTRATADA.
- 9.2.3.** Expedir, por escrito, as determinações e comunicações dirigidas à CONTRATADA.
- 9.2.4.** Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que o regem.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
Das Penalidades

- 10.1.** São aplicáveis as sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93, na Lei Federal nº 10.520/02 e na Lei Municipal nº. 12.378/02, devendo ser observados os procedimentos contidos no Decreto Municipal nº 44.279/03.
 - 10.1.1.** As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:
 - a)** Comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação e/ou,
 - b)** Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração.
- 10.2.** As penalidades referentes à execução contratual são aquelas previstas no item 15 do Termo de Referência, que deste instrumento contratual faz parte.
 - 10.2.1** O descumprimento de qualquer obrigação contratual, quando não enquadrado no item 15 do Termo de Referência, será penalizado com multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura referente ao mês em que cometida a infração.
- 10.3.** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 10.4.** O valor das multas será atualizado monetariamente, nos termos da Lei nº 10.734/89, com a redação que lhe atribuiu a Lei 13.275/2002 e alterações subsequentes.
- 10.5.** Das decisões de aplicação de penalidades, caberá recurso nos termos do Decreto Municipal nº 44.279/03, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e protocolizado nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 horas, na Rua Libero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo – SP, na Comissão Permanente de Licitação 01 após o recolhimento em agência bancária dos emolumentos devidos.
 - 10.5.1.** Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.

10.5.2. Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste contrato e do Edital que o precedeu.

10.6. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e em sendo possível o valor devido será descontado da importância que a mesma tenha a receber. Não havendo pagamento pela empresa, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando-se ao processo executivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA **Da Rescisão**

- 11.1.** Sob pena de rescisão automática, a CONTRATADA não poderá transferir ou subcontratar no todo ou em parte, as obrigações assumidas.
- 11.2.** Constituem motivos para rescisão de pleno direito deste Contrato, independente de interpelação judicial ou extrajudicial, aqueles previstos no artigo 78 e subitens da Lei Federal 8.666/93.
- 11.3.** A ocorrência de caso fortuito ou força maior, impeditiva da execução do Contrato, poderá ensejar, a critério da CONTRATANTE, suspensão ou rescisão do ajuste.
- 11.4.** Na hipótese de rescisão administrativa, a CONTRATADA reconhece, neste ato, os direitos da CONTRATANTE, previstos no artigo 80 da Lei Federal 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA **Das Alterações Do Contrato**

- 12.1.** O Contrato poderá ser alterado conforme o disposto no artigo 65 da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores, regendo-se os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto pelas disposições seguintes:
- 12.1.1.** A CONTRATADA fica obrigada a aceitar pelos mesmos preços e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que importem em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado;
- 12.1.2.** Toda e qualquer alteração contratual deverá ser previamente justificada por escrito e autorizada por autoridade competente, devendo ser formalizada por “termo de aditamento” lavrado no processo originário.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA **Disposições Finais**

- 13.1.** Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

13.2. Na hipótese de divergência entre as disposições constantes no presente Termo e as do Termo de Referência, prevalecerão as disposições do último.

13.3. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:

Contratante: Rua Líbero Badaró nº 425 – 34º andar – Centro – São Paulo – SP.

Contratada:

13.4. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.

13.5. Fica a contratada ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.

13.6. A Contratada deverá comunicar a Contratante toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.7. Foram anexados aos autos no ato da assinatura deste instrumento os documentos que seguem:

- (Declinar documentos apresentados);
- Indicação do responsável pela execução do contrato - fls..... ;

13.8. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a Lei Municipal nº 13.278/2002, Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA **Do foro**

14.1. Fica eleito o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, mais precisamente o Juízo Privativo das Varas da Fazenda Pública, para dirimir eventual controvérsia decorrente do presente ajuste, o qual preterirá a qualquer outro, por mais privilegiado que possa se afigurar.

E para firmeza e validade de tudo quanto ficou estabelecido, lavrou-se o presente termo de contrato, em 02 (duas) vias de igual teor, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado e rubricado pelas partes contratantes e testemunhas presentes ao ato.

São Paulo, xx de xxxxxxxxxxxx de 2019.

FERNANDO BATISTUZZO
Chefe de Gabinete
Secretaria Municipal De Inovação E Tecnologia
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXX
Representante Legal
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

Testemunhas:

Nome: XXXXXXXXXXXXXXXX

RF: XXXXXXXXXXXXXXXX

Nome: XXXXXXXXXXXXXXXX

RF: XXXXXXXXXXXXXXXX

MANUATA