

EDITAL DE LICITAÇÃO
Pregão Eletrônico Nº 0014/2022

Processo IPREV nº: 1784/2021

O Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina – IPREV, com sede na Rua Visconde de Ouro Preto, nº 291, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88020-040, inscrito no CNPJ sob o nº 83.882.498/0001-90, por intermédio da Diretoria de Administração - DIAD, torna público que fará realizar licitação na modalidade pregão, **tipo menor preço global**, na forma eletrônica, objetivando selecionar proposta mais vantajosa para **a contratação de solução de Call Center em plataforma omnichannel híbrida em CLOUD / ON PREMISE**, nos termos da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 12.337, de 05 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Decreto Estadual nº 2.617, de 16 de setembro de 2009, alterações posteriores e demais normas legais federais e estaduais vigentes.

1 – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1 – O pregão eletrônico será realizado por meio de disputa à distância em sessão pública, via Sistema Integrado de Licitações do Estado de Santa Catarina (LIC), módulo eletrônico (e-LIC).
- 1.2 – A comunicação será realizada utilizando recursos de tecnologia da informação pela INTERNET, mediante condições de segurança — criptografia e autenticação – em todas as etapas do certame.
- 1.3 – O pregão, na forma eletrônica, será conduzido com apoio técnico e operacional da Secretaria de Estado da Administração, por intermédio da Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos – DGLC, que atuará como provedor do Sistema eletrônico para os órgãos integrantes do Sistema de Administração e Gestão de Materiais – SAGMS.
- 1.4 – Os trabalhos serão conduzidos por servidores de órgão ou entidade vinculado ao Poder Executivo do Estado de Santa Catarina, denominados pregoeiro e equipe de apoio, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o Sistema LIC, módulo e-LIC, por acesso restrito com *login* e *senha* no endereço eletrônico <http://e-lic.sc.gov.br>.
- 1.5 – Envio de proposta: A partir das 14:00 horas do dia 03/03/2022
- 1.6 – Abertura da sessão: A partir das 13:30 horas do dia 17/03/2022
- 1.7 – Início da disputa: A partir das 13:45 horas do dia 17/03/2022
- 1.8 – Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no Sistema eletrônico.
- 1.9 – Os documentos relacionados a seguir fazem parte integrante desta licitação:

- Anexo I** - Termo de Referência.
- Anexo II** - Modelo de Proposta de Preços eletrônica.
- Anexo III** - Identificação dos Envelopes, salvo na modalidade Pregão Eletrônico.
- Anexo IV** - Informações da empresa vencedora para contratação.
- Anexo V** - Modelo de Declaração de cumprimento das normas referentes à saúde e à segurança no trabalho.
- Anexo VI** - Minuta do Contrato.

2 – DA LICITAÇÃO

2.1 – Do Objeto

2.1.1 – A presente licitação destina-se a selecionar proposta mais vantajosa para **a contratação de solução de Call Center em plataforma omnichannel híbrida em CLOUD / ON PREMISE**, grupo-classe 0220, conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidas no Anexo I e nas condições previstas neste edital.

2.2 – Do Convênio ICMS nº 26/03

2.2.1 – De acordo com o Convênio ICMS nº 26/03, aprovado pelo CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária, o benefício da isenção do ICMS às empresas catarinenses está condicionado ao desconto no preço ao valor equivalente ao imposto dispensado e a indicação do valor do desconto no

respectivo documento fiscal de venda ou prestação de serviços; e à comprovação de inexistência de similar produzido no país, na hipótese de qualquer operação com mercadorias importadas do exterior, conforme previsto no parágrafo 1º da Cláusula Primeira do Convênio CONFAZ nº 26/2003, ficando ressalvadas as hipóteses em que a isenção mencionada não se aplica, nos termos previstos no Decreto Estadual nº 255, de 21/05/2003.

2.2.2 - Nos termos do Convênio ICMS 26/03, por se tratar de operação interna relativa à aquisição de bens, **as licitantes beneficiadas com a respectiva isenção fiscal devem apresentar as suas propostas de preços já com o valor líquido, ou seja, sem a carga tributária do ICMS.**

2.2.3 - Nos casos em que for aplicável a isenção do ICMS, o licitante deverá, obrigatoriamente, informar a respectiva alíquota via comunicação "CHAT", caso seja o primeiro colocado, depois de encerrada a disputa de lances.

2.2.4 - A isenção supracitada não se aplica a licitante vencedora, quando:

- a) A aquisição for efetuada com empresa cadastrada no SIMPLES/Nacional;
- b) A aquisição for efetuada com empresa sediada em outros estados;
- c) O objeto adjudicado for sujeito ao regime de substituição tributária, desde que efetuado com estabelecimento substituído.

2.2.5 – Eventuais dúvidas quanto ao benefício citado podem ser dirimidas junto a qualquer das Gerências Regionais da Fazenda Estadual – GERG, da Diretoria de Administração Tributária – DIAT, da Secretaria de Estado da Fazenda ou, ainda, no site www.sef.sc.gov.br

3 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 – Poderão participar desta licitação as empresas interessadas que atenderem às exigências estabelecidas neste Edital.

3.1.1 – As microempresas e de empresas de pequeno porte, interessadas, devem comprovar o enquadramento legal, mediante apresentação conforme as exigências estabelecidas neste Edital.

3.2 – Não será admitida a participação de:

3.2.1 – Empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste pregão;

3.2.2 – Empresas em consórcio;

3.2.3 – Sociedades em Cooperativas;

3.2.4 – Empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, ou cuja falência tenha sido declarada, que se encontram sob concurso de credores ou em dissolução ou em liquidação;

3.2.5 – Empresas punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração usuária do Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Santa Catarina – SEA, durante o prazo estabelecido para a penalidade;

3.2.6 – Empresas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

3.2.7 – As empresas cujos diretores, gerentes, sócios e empregados sejam servidores ou dirigentes do órgão/entidade licitante, bem como membro efetivo ou substituto da Comissão de Licitação.

3.3 – A participação na licitação implica, automaticamente, na aceitação integral e irretratável dos termos e conteúdos deste edital e seus Anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentos em vigor; e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

4 – DAS ATRIBUIÇÕES DO PREGOEIRO

4.1 – Coordenar o processo licitatório;

4.2 – Receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração;

4.3 – Conduzir a sessão pública na internet;

4.4 – Verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;

4.5 – Dirigir a etapa de lances;

4.6 – Verificar e julgar as condições de habilitação;

4.7 – Receber a documentação adicional quando necessário;

- 4.8 – Receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- 4.9 - Indicar o vencedor do certame;
- 4.10 – Adjudicar o objeto, quando não houver recurso;
- 4.11 – Conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e
- 4.12 – Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior para homologação e contratação.

5 – DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAR DO CERTAME

5.1 – As pessoas físicas ou jurídicas deverão dispor de chave identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema eletrônico, emitida pelo sistema de Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Santa Catarina da Secretaria de Estado da Administração.

5.1.1 – Atribuição de chave de identificação e de senha, obtidas a partir da homologação do Cadastro Geral de Fornecedores, credenciará o interessado em participar do pregão eletrônico e o qualificará para fornecimento e envio de proposta eletrônica para o objeto correspondente ao grupo-classe indicado no **Anexo I**.

5.1.2 – Caso não consiga visualizar o processo para envio de proposta eletrônica, o credenciado precisa solicitar qualificação ao grupo-classe correspondente junto ao Cadastro Geral de Fornecedores.

5.2 – O procedimento para inscrição e alterações, no Cadastro Geral de Fornecedores, encontra-se disponível no *site* do Portal de Compras pelo endereço <http://portaldecompras.sc.gov.br>, clicando em seguida no *link* “Fornecedores”.

5.3 – A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão na forma eletrônica, correspondente ao seu grupo-classe registrado no Cadastro Geral de Fornecedores, para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no Sistema eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Secretaria de Estado da Administração, devidamente justificada.

5.4 – É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão promotor da licitação, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.4.1 – A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do Sistema eletrônico, para imediato bloqueio de acesso.

5.5 – O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao Sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

5.5.1 – Para o correto funcionamento do Sistema, recomendam-se os seguintes requisitos mínimos:

- a) Conexão de internet com velocidade nominal de 2MB ou superior;
- b) Navegador Internet Explorer 8, ou 9 com Modo de Compatibilidade ativado, com Javascript habilitado e *POPUPS* liberados (não bloqueados).

6 – DA PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA ELETRÔNICO

6.1 – A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio de acesso restrito e digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta eletrônica de preços, por meio do Sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecido.

6.1.1 – O sistema de licitações estará disponível no endereço <http://portaldecompras.sc.gov.br/> ou <http://e-lic.ciasc.gov.br/>, na área de acesso restrito.

6.2 – Como requisito para a participação no pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas no edital.

6.2.1 – Quando a licitante for beneficiária da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações, deverá manifestar em campo próprio do Sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento das exigências previstas na lei.

6.2.2 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação vigente aplicável à matéria.

6.2.3 – A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.3 – Caberá à licitante acompanhar as operações no Sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema ou de sua desconexão.

6.4 – As licitantes deverão comunicar imediatamente ao provedor do Sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

6.5 – As licitantes deverão solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

6.6 – O fornecedor descredenciado no Cadastro Geral de Fornecedores terá sua chave de identificação e senha suspensas automaticamente.

7 – DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

7.1 – Iniciada a sessão pública do pregão, esta não será suspensa ou transferida, salvo motivo excepcional assim caracterizado pelo pregoeiro.

7.2 – Verificando-se o adiamento da sessão pública do pregão, o pregoeiro determinará nova data para continuação dos trabalhos, ficando intimadas as licitantes.

7.3 – O pregoeiro poderá interromper a sessão, temporariamente, para determinar alguma providência administrativa para o bom andamento dos trabalhos.

7.4 – No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o Sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.5 – Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

8 – DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

8.1 – Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, as licitantes interessadas deverão encaminhar proposta e, se for o caso, o respectivo Anexo, até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do Sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

8.2 – Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

8.3 – As licitantes receberão, por e-mail, comprovante de recebimento das suas propostas eletrônicas enviadas, com a indicação do dia e do respectivo horário de registro.

8.4 – A proposta entregue não poderá ter prazo de validade inferior a 60 dias, sendo este o prazo considerado em caso de omissão.

8.5 – Sob pena de desclassificação, a proposta eletrônica deverá ser preenchida:

a) Para **cada item**, o **preço unitário e total do item***, expresso em reais, no campo “valor da proposta”;

* No caso de operações internas (isenção do ICMS prevista no inciso XI e § 5º do art. 1º do Anexo II do Decreto Estadual n. 2870, de 27-8-2001 e alterações – RICMS/SC, o **preço proposto (unitário e total) será o valor líquido** (sem a carga tributária do ICMS).

a.1) Exceção desta regra:

I) saída promovida por contribuinte enquadrado no Simples Nacional; e

II) a aquisição for efetuada com empresa sediada em outros estados;

III) saída de bens ou mercadorias sujeitas ao regime de substituição tributária, quando efetuado por estabelecimento substituído;

b) Deverá ser indicada a **MARCA** e o modelo (se houver) do objeto cotado no campo correspondente a cada item;

8.6 – As licitantes deverão manter suas informações cadastrais atualizadas, junto ao Cadastro Geral de Fornecedores, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da

inobservância de quaisquer mensagens divulgadas via “CHAT” ou emitidas pelo Sistema junto ao seu endereço eletrônico (e-mail).

8.7 – Nos preços cotados devem estar inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos sociais e outros, pertinentes ao fornecimento do objeto, bem como taxas, impostos, fretes, e demais despesas diretas e indiretas incidentes sobre ele.

8.7.1 – Excluem-se da exigência:

a) As empresas catarinenses, que devem apresentar as suas propostas de preços já com o valor líquido, ou seja, sem a carga tributária do ICMS.

b) As demonstrações de custos referentes ao IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica) e CSLL (contribuição social sobre o lucro líquido).

8.8 – Após a contratação, na entrega do objeto, a Contratante, aleatoriamente e por amostragem, poderá efetuar análise, para efeito de comprovação das características e da qualidade exigidas nas especificações do objeto descritas no **Anexo I** do Edital. A comprovação será efetuada pela própria contratante ou por terceiros por ela contratados para essa finalidade e as despesas oriundas desses custos serão atribuídos à responsabilidade da Contratada.

9 – DA ABERTURA DA SESSÃO E ETAPA DE LANCES

9.1 – A partir do horário previsto no edital terá início a sessão pública do pregão eletrônico momento o qual o Sistema disponibilizará campo próprio (*CHAT*) para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

9.2 – O pregoeiro verificará propostas eletrônicas de preços apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

9.2.1 - Para fins de análise sobre a aceitação da Proposta, poderá o pregoeiro verificar o prospecto do produto ofertado por meio da internet, onde restará desclassificada a licitante que ofereça produto sem as especificações mínimas solicitadas.

9.2.2 – A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no Sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

9.2.3 – O Sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

9.3 – A partir do horário previsto no edital o pregoeiro dará início à fase competitiva (etapa da disputa) e o Sistema eletrônico emitirá aviso via *CHAT*.

9.3.1 – O pregoeiro abrirá o item/lote quando então os licitantes poderão encaminhar lances, exclusivamente, por meio do Sistema eletrônico.

9.3.2 – Será considerado como primeiro lance a proposta inicial apresentada.

9.4 – As licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Sistema eletrônico, sendo imediatamente informado do seu recebimento e do valor consignado no registro, visualizando seu horário e valor no link “histórico de lances”.

9.5 – Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos somente inferiores ao último por ele ofertado e registrado pelo Sistema.

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

9.6 – Somente a licitante de menor lance dentre os ofertados, e enquanto mantiver esta situação, visualiza em tempo real o ícone “troféu”.

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

9.7.1 – O Sistema não identificará os autores dos lances podendo visualizar valores e horários registrados no link “histórico de lances”.

9.8 – O pregoeiro abrirá os itens/lotos para a recepção de lances, conforme estabelecido no edital.

9.8.1 – Após aberto os itens/lotos da sessão pública para disputa, a recepção de lances terá duração mínima de 5 (cinco) minutos, e será encerrada por decisão do pregoeiro.

9.8.2 – O Sistema eletrônico emitirá aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual, será automaticamente encerrada a recepção de lances.

9.8.3 – Depois de encerrados, automaticamente, os itens/lotos para a recepção de lances, por comando do pregoeiro, encerrar-se-á a fase competitiva (etapa da disputa) e o Sistema eletrônico emitirá aviso via *CHAT* iniciando as fases de negociação, aceitabilidade e habilitação.

9.8.4 – O Sistema, automaticamente, verificará os requisitos para a aplicação da Lei Complementar nº 123/2006.

9.9 – Na sequência o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

9.9.1 – Poderá o pregoeiro, antes de anunciar o vencedor, encaminhar, pelo Sistema eletrônico, contraposta diretamente à proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtida melhor proposta, bem como decidir sobre sua aceitação, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

9.9.2 – A negociação será realizada por meio do Sistema de troca de mensagens (*CHAT*), podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.10 – Ocorrendo o empate será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

9.10.1 – Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas/lances apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta/lance mais bem classificada. Conforme disposto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações;

9.11 – Sendo primeira colocada do item ou lote empresa que se enquadra na isenção de ICMS, prevista no convênio nº 26/03, esta deverá informar a respectiva alíquota, via comunicação “*CHAT*”, depois de encerrada a disputa de lances.

9.12 – Após encerramento da sessão, quando houver cotação de proposta por lote, a licitante vencedora deverá, obrigatoriamente, detalhar, no Sistema eletrônico, sua proposta readequada, com os respectivos valores unitários, sem a incidência do ICMS (valor líquido), quando for o caso, no prazo de 1 dia útil, contado da data de encerramento da sessão, objetivando a emissão do contrato, nota de empenho e do documento fiscal, observado o que consta no subitem 2.2.

9.12.1 – Após o encerramento da fase de lances, antes da habilitação, quando a licitação for cotada por item, a licitante vencedora deverá, obrigatoriamente, detalhar, no Sistema eletrônico, sua proposta readequada, com os respectivos valores unitários, sem a incidência do ICMS (valor líquido), quando for o caso, após a convocação do Pregoeiro, objetivando a emissão do contrato, nota de empenho e do documento fiscal, observado o que consta no subitem 2.2.

9.13 – Os licitantes que se utilizarem da base de cálculo do ICMS reduzida, deverão comprovar por meio de documento, expedido pela Secretaria de Estado da Fazenda nos termos do RICMS/SC, que fruem do Benefício Fiscal.

9.14 – A alíquota do ICMS a ser aplicada será aquela fixada para as operações internas de origem, conforme disposto no art. 155, inciso VII, alínea “b” da Constituição Federal;

9.15 – Eventuais dúvidas quanto ao benefício citado podem ser dirimidas junto a qualquer das Gerências Regionais da Fazenda Estadual – GERG, da Diretoria de Administração Tributária – DIAT, da Secretaria de Estado da Fazenda ou, ainda, no site www.sef.sc.gov.br.

9.16 – Iniciada a etapa de habilitação da sessão pública, a licitante detentora da melhor oferta deverá atender as exigências de habilitação previstas no item 10 deste edital.

9.17 – O Sistema anunciará a licitante vencedora após adjudicação, ou, quando houver recursos, após a homologação.

9.18 – Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências de habilitação, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o edital.

10 – DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1 – Certificado de Cadastro de Fornecedores – CCF:

10.1.1 – A habilitação dos licitantes será analisada por meio do Certificado de Cadastro de Fornecedores – CCF, emitido pela DGLS – Diretoria de Gestão de Materiais e Serviços, da Secretaria de Estado da Administração, pertinente ao(s) grupo(s)-classe objeto desta licitação, para

verificação da regularidade nos documentos por ele abrangidos, devendo apresentar prazo de validade, no mínimo, até a data limite fixada para a abertura das propostas.

10.1.2 – O CCF que apresentar Situação Cadastral com alguma restrição nos documentos por ele abrangidos, o pregoeiro ou equipe de apoio comunicará, por meio eletrônico, a obrigatoriedade do encaminhamento de documento hábil correspondente, no prazo de até 30 minutos.

10.1.2.1 – O pregoeiro ou equipe de apoio, verificará, nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, a autenticidade dos documentos solicitados e enviados, constituindo meio legal de prova.

10.1.3 – Serão inabilitadas as empresas que não apresentarem em seu CCF cadastramento do grupo-classe pertinente ao objeto desta licitação, ou que deixar de apresentar os documentos solicitados pelo Pregoeiro, via sistema, no prazo de até 30 minutos.

10.2 – Declaração, em atendimento às condições de habilitação e às normas de saúde e segurança do trabalho – Anexo V;

10.3 – Declaração ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

10.4 – Os documentos exigidos para habilitação e que não estejam contemplados no CCF, deverão ser apresentados por meio eletrônico, após convocação do pregoeiro no Sistema eletrônico.

10.5 Da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte:

10.5.1 – O CCF das microempresas e empresas de pequeno porte que apresentar situação cadastral com alguma restrição nos documentos correspondentes a regularidade fiscal por ele abrangidos, o pregoeiro ou equipe de apoio comunicará por meio eletrônico, a obrigatoriedade do encaminhamento de documento hábil correspondente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

10.5.1.1 – A regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, que apresentem restrição no Certificado de Cadastro de Fornecedores – CCF, poderá ser comprovada, com o encaminhamento de documento hábil no prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

10.5.1.2 – O prazo para a regularização e envio da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa, corresponderá de início o momento em que o proponente for considerado inabilitado do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública.

10.5.1.3 – A não regularização da documentação, no prazo estabelecido, implicará na decadência do direito da microempresa ou empresa de pequeno porte à contratação, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis por descumprimento de obrigações contratuais previstas neste edital e na legislação vigente aplicável à matéria (advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração), sendo facultada à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato ou revogar a licitação.

10.6 – Os comprovantes de regularidade fiscal exigidos deverão apresentar prazo de validade, no mínimo, até a data limite fixada para a abertura das propostas. Não constando a vigência, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias da data da emissão.

10.7 – A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, sujeitando-se as sanções previstas no art. 7º da Lei Federal nº 10.520 e no art. 90 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

10.8 – Os documentos quando solicitados por meio eletrônico, poderão ser inseridos como Anexos no Sistema eletrônico ou pelo endereço informado pelo pregoeiro.

10.9 – O pregoeiro fará, durante a fase de habilitação, a verificação por meio de consulta online:

10.9.1 – Da existência de registros impeditivos da contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) (www.transparencia.gov.br);

10.9.2 – Da existência de registros impeditivos da contratação no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

10.10 – A empresa vencedora deverá, obrigatoriamente, enviar, por meio eletrônico, as informações constantes do **Anexo IV**, pelo Sistema eletrônico ou pelo endereço informado pelo pregoeiro, no prazo de 1 (um) dia útil, contado a partir da data da convocação do pregoeiro.

10.11 – Qualificação Técnica

10.11.1 – Apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de Capacidade Técnica fornecido por clientes (empresas públicas ou privadas), comprovando que a empresa já tenha prestado o serviço de solução de Call Center com gravação e atendimento por Voz, WhatsApp e Chat integrados, conforme objeto apontado neste Termo de Referência;

10.11.2 – Os atestados devem informar, necessariamente, nome, telefone, e-mail e cargo do responsável pelas informações atestadas e ser emitido em papel timbrado da declarante e informar especificamente o tipo de serviço de realizado;

10.11.3 – Entende-se por pertinente e compatível Atestado(s) de prestação de serviços de locação de uma Solução de Call Center em plataforma Omnichannel em Cloud, com no mínimo 10 (dez) atendentes com serviço de Call/Contact Center, plataforma de gravação, plataforma de pré-atendimento URA e atendimento via Voz, WhatsApp e Chat;

10.11.4 – A licitante deve ser a própria fabricante ou detentora dos direitos do sistema, ou apresentar, no momento do certame, documentação de homologação da fabricante que a autorize a comercializar o produto.

11 – JULGAMENTO

11.1 – Será considerada primeira classificada, a proposta que, obedecendo às condições, especificações e procedimentos estabelecidos em conformidade com este edital, apresentar o **“MENOR PREÇO GLOBAL”**.

11.2 – Se a licitante primeira classificada, após a fase de negociação, quando solicitado, não apresentar documento adicional e/ou amostra ou, quando apresentado, não atender ao exigido no edital a licitante terá sua proposta desclassificada.

11.3 – Se a licitante primeira classificada não apresentar a situação de habilitação regular, observados os subitens 10.1.2 e 10.1.3 do edital, poderá ser convocada outra licitante.

11.4 – No caso do subitem 11.2 e 11.3, será observada a ordem de classificação, averiguada a aceitabilidade de sua oferta, procedendo a sua habilitação e, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora, podendo o pregoeiro negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço.

11.5 – Quando na especificação do objeto forem estabelecidas medidas aproximadas, no julgamento serão adotadas as variações admitidas pela ABNT, limitados à margem superior ou inferior de 10% (dez por cento).

11.6 – Serão desclassificadas as propostas:

- a) que não atenderem às exigências do ato convocatório da licitação;
- b) que conflitem com a legislação em vigor;
- c) a pedido da licitante, devidamente justificada, analisada e aceita pelo Pregoeiro.
- d) que no final da fase de negociação estiverem com valor superior ao preço máximo fixado no termo de referência ou que apresentarem preço manifestamente inexecutable.

11.7 – Não serão consideradas, para efeitos de julgamento, quaisquer vantagens não previstas no edital.

12 – DAS IMPUGNAÇÕES E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

12.1 – Qualquer pessoa, até dois dias úteis a abertura da sessão, poderá impugnar o ato convocatório acessando os endereços eletrônicos www.portaldecompras.sc.gov.br ou e-lic.sc.gov.br, selecionando painel de controle botão Impugnações.

12.2 – O fornecedor cadastrado e qualificado para fornecimento do objeto (grupo-classe) correspondente, poderá também realizar o acesso restrito com *login* e *senha* clicando diretamente no link do processo para impugnações, selecionando painel de controle botão Impugnações.

12.3 – O Sistema permite, após salvar as informações iniciais e emitir o número de registro da impugnação, inserir Anexos, imediatamente antes de fechar a janela.

12.3.1 – As impugnações registradas no Sistema constituem meio legal de prova, desde que devidamente assinado, não sendo obrigatório o encaminhamento do original.

12.4 – Caso efetuem impugnações sem o uso do Sistema, estas deverão estar dirigidas à autoridade superior, subscritas por representante habilitado legalmente ou identificado no processo para responder pelo proponente, sendo obrigatório protocolo no prazo legal.

12.5 – Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal.

12.6 – Após a fase de habilitação, encerrados os itens/lotos e declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar sua intenção de recorrer contra decisões do Pregoeiro, de forma imediata e motivada, **em campo próprio do Sistema**, sendo-lhe concedido o prazo de 03 (três) dias para a apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

12.6.1 – A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 12.6, importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

12.6.2 – Para fins deste edital considera-se “imediata”, a manifestação realizada **no prazo de 30 (trinta) minutos**, contado a partir do encerramento da fase de habilitação.

12.7 – O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.8 – O Sistema permite, após salvar as informações iniciais e emitir o número de registro do recurso, inserir anexos antes de fechar a janela.

12.8.1 – Os recursos registrados no Sistema constituem meio legal de prova, não sendo obrigatório o encaminhamento do original.

12.9 – Caso efetuem recursos sem o uso do Sistema, estes deverão estar dirigidas à autoridade superior, subscritas por representante habilitado legalmente ou identificado no processo para responder pelo proponente, sendo obrigatório o protocolo no prazo legal.

12.10 – Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal.

12.11 – Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

12.12 – 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 via *CHAT* e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

13 – DA CONTRATAÇÃO

13.1 – A contratação da(s) licitante(s) vencedora(s) do presente pregão será representada pela expedição de contrato ou Autorização de Fornecimento pela Diretoria de Administração e Finanças, da qual constará, no mínimo, identificação da licitação, especificações resumidas do produto licitado, quantitativo, preço unitário, total bruto e total líquido, fornecedor, local e prazo para entrega dos produtos.

13.2 – Convocação para assinatura do contrato ou retirada de Autorização de Fornecimento:

13.2.1 – Adjudicado o objeto e homologado o resultado, a licitante vencedora será convocada para, no **prazo de 3 dias úteis**, contados da data da convocação, retirar a autorização de fornecimento/assinar o contrato;

13.2.1.1 – A licitante convocada poderá pedir prorrogação do prazo, por igual período, para retirar a autorização de fornecimento, desde que formulada no curso do prazo inicial e alegado justo motivo, condicionado o atendimento do requerido, à aceitação dos motivos pela contratante.

13.2.1.2 – Havendo recusa injustificada, por parte da licitante vencedora, na retirada da autorização de fornecimento, o órgão/entidade requisitante cominará multa à empresa no valor equivalente a 20% (vinte por cento), calculado sobre o valor anual estimado da contratação, sem prejuízo de outras sanções previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e neste Edital.

13.3 – Se a licitante vencedora não apresentar situação de habilitação regular, tiver a sua amostra ou prospecto desclassificados ou, dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar a assinar o Contrato e/ou a retirar a Autorização de Fornecimento, poderá ser convocada outra licitante. Neste caso, será observada a ordem de classificação, averiguada a aceitabilidade de sua oferta, procedendo a sua habilitação e, sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, que será declarada a vencedora do certame, podendo o pregoeiro negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço.

13.4 – A Contratante poderá, a seu critério, encaminhar a Autorização de Fornecimento/Contrato por e-mail, ficando a empresa vencedora responsável por manter o endereço eletrônico de contato, já informado na proposta como disposto no anexo IV, devidamente atualizado, estando assim ciente e de acordo com os termos da Autorização de Fornecimento enviada.

13.5 – Da rescisão contratual

13.5.1 – A rescisão do Contrato de fornecimento poderá ocorrer na forma e hipóteses previstas pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

13.5.1.1 – Da rescisão contratual decorrerá o direito de a contratante, incondicionadamente, reter os créditos relativos ao contrato até o limite do valor dos prejuízos causados ou em face ao cumprimento irregular do avençado, além das demais sanções estabelecidas neste edital, no contrato e em lei, para a plena indenização do erário.

13.5.2 – As sanções e penalidades que poderão ser aplicadas à contratante são as previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no contrato e no Decreto Estadual n.º 2.617, de 16 de setembro de 2009.

13.6 – Dos direitos da Administração

Ficam resguardados os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, na forma estabelecida no artigo 77 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

13.7 – A execução do contrato

13.7.1 – São partes integrantes do contrato a ser assinado, como se transcritos estivessem, o presente edital de licitação, seus anexos e quaisquer complementos, os documentos, propostas e informações apresentadas pela licitante vencedora e que deram suporte ao julgamento da licitação.

13.7.2 – Quaisquer atos ou ações praticados por empregados, prepostos ou contratados da empresa Contratada, que resultarem em qualquer espécie de dano ou prejuízo para a Administração Pública e/ou para terceiros, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada.

13.8 – Da alteração do contrato

13.8.1 – A licitante vencedora deverá manter, até o cumprimento final de sua obrigação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar imediatamente à contratante qualquer alteração que possa comprometer o objeto contratado.

13.8.2 – O Contrato a ser celebrado poderá ser alterado, na forma e condições estabelecidas no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

13.8.2.1 – O contratado fica obrigado a aceitar, nos termos do art. 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário até 25% do valor atualizado do contrato, não cabendo nesse caso qualquer tipo de indenização.

13.9 – Dos produtos adquiridos

13.9.1 – A fiscalização, aceitação e rejeição dos produtos adquiridos, pelo órgão contratante, atenderão ao que se encontra definido no edital e seus anexos.

13.10 – Da INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA CGE/SEA Nº 01/2020

Em cumprimento à Instrução Normativa Conjunta CGE/SEA Nº 01/2020 as partes contratantes:

I – declaram que têm conhecimento das normas previstas na legislação, entre as quais nas Leis nºs 8.429/1992 e 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis;

II – comprometem-se em não adotar práticas ou procedimentos que se enquadrem nas hipóteses previstas nas leis e regulamentos mencionados no inciso I acima, e se comprometem em exigir o mesmo pelos terceiros por elas contratados;

III – comprometem-se em notificar à Controladoria-Geral do Estado qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução do contrato;

IV – declaram que têm ciência que a violação de qualquer das obrigações previstas nesta Instrução Normativa, além de outras, é causa para a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

14 – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

14.1 – O pagamento da presente licitação correrá a conta dos recursos consignados no orçamento do(a):

Unidade Orçamentária	Subação	Natureza de Despesa	Fonte
47022	8419	33.90.40.57	0650/2021 0250/2022

15 – DO PAGAMENTO DAS DESPESAS

O CONTRATANTE realizará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, o valor estipulado no contrato, mediante apresentação dos seguintes documentos:

15.1 - Da nota fiscal/fatura que deverá ser emitida em nome do órgão/entidade participante, devendo constar também o número da licitação, e da Autorização de Fornecimento e/ou Contrato.

15.2 – Realizado por intermédio do Banco do Brasil, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao fornecimento e/ou prestação dos serviços, contados da data de entrega e aceite, desde que comprovada a regularidade fiscal e trabalhista da contratada (Lei Estadual nº 17.516, de 27 de abril de 2018), com a apresentação dos seguintes documentos:

I – Certidão de Débitos expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

II – Certidão de Regularidade Fiscal relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF/FGTS;

III – Certidão Negativa de Débitos Estadual, de Santa Catarina e do Estado sede da empresa;

IV – Certidão Negativa de Débitos Municipal, do Município sede da empresa;

V – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

15.3 - A não apresentação dos documentos enunciados no subitem anterior implicará na suspensão do pagamento até sua apresentação, não sendo exigível, neste caso, atualização financeira dos valores, por inadimplemento.

16 - DAS SANÇÕES

16.1 - As empresas que não cumprirem as obrigações assumidas na fase licitatória e/ou de execução do contrato estão sujeitas às seguintes sanções:

I – advertência - A advertência é a sanção por escrito, emitida pela Administração, quando o contratado descumprir qualquer obrigação, ressalvado o disposto no § 3º do art. 11, do Decreto nº 2.617, de 16.09.2009.

II – multa - A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada pelo atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, de acordo com as alíquotas a seguir:

I - 0,33 % (zero, trinta e três por cento) por dia de atraso, na entrega do objeto ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9% (nove, nove por cento);

II - 10 % (dez por cento) em caso de não entrega do objeto ou não conclusão do serviço ou rescisão do contrato por culpa da contratada, calculado sobre a parte inadimplente;

III - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

O valor da multa e/ou custas de depósito será deduzido dos créditos ou garantias da empresa, ou cobrado administrativa ou judicialmente.

Sempre que a multa ultrapassar os créditos da contratada e/ou garantias, o valor excedente será encaminhado à cobrança extrajudicial ou judicial.

O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do serviço.

A multa será aplicada quando o atraso for superior a cinco dias.

A aplicação da multa não impede que sejam aplicadas outras penalidades previstas no Decreto nº 2.617, de 16.09.2009.

Rua Visconde de Ouro Preto, 291

Centro - Florianópolis/SC - CEP 88020-040

Fone 48 3229-2600 | www.iprev.sc.gov.br | iprev@iprev.sc.gov.br

III - suspensão temporária - A suspensão é a sanção que impossibilita a participação da empresa em licitações e/ou contratos, ficando suspenso o seu registro cadastral no Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Santa Catarina/SEA, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando aplicada a pena de advertência emitida pela Administração e a empresa permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, quando a empresa interessada solicitar cancelamento da proposta após a abertura e antes do resultado do julgamento;

III - por até 12 (doze) meses, quando a empresa adjudicada se recusar a retirar a autorização de fornecimento ou assinar o contrato;

IV - por até 12 (doze) meses, quando a empresa adjudicada motivar a rescisão total ou parcial da autorização de fornecimento e/ou do contrato;

V - por até 12 (doze) meses, quando a empresa praticar atos que claramente visem à frustração dos objetivos da licitação;

VI - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a empresa apresentar documentos fraudulentos nas licitações;

VII - por até 5 (cinco) anos quando, na modalidade de pregão, a fornecedora convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, que não celebrar o contrato, que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, que ensejar o retardamento da execução de seu objeto, que não mantiver a proposta, que falhar ou fraudar na execução do contrato, que se comportar de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios; e

VIII - até a realização do pagamento, quando a empresa receber qualquer das multas previstas no artigo anterior.

§ 1º A penalidade de suspensão aplicada pela Administração, publicada no Diário Oficial do Estado, implicará na suspensão da fornecedora junto ao Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Santa Catarina/SEA.

§ 2º A suspensão do direito de licitar poderá ser ampliada até o dobro, em caso de reincidência.

IV - declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Pública - A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado da Administração - SEA.

A declaração de inidoneidade prevista neste artigo permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punibilidade ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que a aplicou.

A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Estado e seus efeitos serão extensivos a toda Administração Pública.

As empresas que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção do registro no Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Santa Catarina/SEA, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - suspensão temporária do Certificado de Cadastro de Fornecedores - CCF ou da obtenção do registro, por até 5 (cinco) anos na modalidade de pregão e até 2 (dois) anos para as demais modalidades, dependendo da natureza e gravidade dos fatos; e

II - declaração de inidoneidade, nos termos do artigo anterior.

As sanções previstas nos arts. 109, 110 e 111 do Decreto nº 2.617, de 16.09.2009, poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos; e

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação.

16.2 – Na aplicação das penalidades previstas neste edital, a Administração considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou Contratada, graduando-as e podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas da licitante ou Contratada, nos termos do que dispõe o art. 108, III, do Decreto nº 2.617, de 16.09.2009.

16.3 – As penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da licitante/contratada.

16.4 – O pagamento a ser realizado à contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, ficará retido apenas na parcela calculada e supostamente devida.

17 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 – Pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados, até dois dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, nos endereços eletrônicos www.portaldecompras.sc.gov.br, quando optar por efetuar o download do edital como interessado ou e-lic.sc.gov.br, quando acessar o link do processo, selecionando painel de controle botão “Fórum”.

17.2 – Cópias e vistas obedecerão aos seguintes procedimentos:

17.2.1 – Cópia deste edital e seus anexos poderão ser obtidos pelos interessados, no endereço eletrônico <http://portaldecompras.sc.gov.br/>.

17.2.2 – Vistas ao processo licitatório poderão ser realizadas no endereço eletrônico <http://www.sea.sc.gov.br/>, por intermédio do link “SGP-e” informando o nº do processo IPREV 1784/2021.

17.3 – É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

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

17.5 – A licitante que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões sobre o valor inicial do Contrato que se fizerem necessários, por conveniência da Contratante, dentro do limite permitido pelo artigo 65, § 1º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sem direito a qualquer indenização.

17.5.1 – Após a contratação, na entrega do objeto, a Contratante, aleatoriamente e por amostragem, poderá efetuar análise, para efeito de comprovação das características e da qualidade exigidas nas especificações do objeto descritas no Anexo I do Edital. A comprovação será efetuada pela própria contratante ou por terceiros por ela contratados para essa finalidade e as despesas oriundas desses custos serão atribuídos à responsabilidade da Contratada.

17.6 – Não será permitida a subcontratação do objeto deste edital.

17.7 – O Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina - IPREV poderá revogar o presente pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

17.8 – O presente edital e seus Anexos poderão ser alterados, pelo de Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina - IPREV, antes de aberta a licitação, no interesse público, por sua iniciativa ou decorrente de provocação de terceiros, atendido o que estabelece o art. 21, § 4º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como adiar ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou a abertura das Propostas Eletrônicas e Documentos Adicionais.

17.8.1 – Caso ocorram alterações neste edital, elas serão disponibilizadas no site <http://portaldecompras.sc.gov.br/>, e ainda, enviadas aos interessados registrados.

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

17.10 – Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de Santa Catarina, com prevalência sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para apreciação judicial de quaisquer questões resultantes deste edital.

Florianópolis, [data da assinatura digital]

MARCELO PANOSSO MENDONÇA

Presidente do IPREV

Rua Visconde de Ouro Preto, 291

Centro - Florianópolis/SC - CEP 88020-040

Fone 48 3229-2600 | www.iprev.sc.gov.br | iprev@iprev.sc.gov.br

ANEXO I
Pregão Eletrônico N° 0014/2022

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

Contratação de Solução de Call Center em plataforma omnichannel híbrida em CLOUD / ON PREMISE: solução de Call Center com gravação integrado, seguindo as especificações e condições presentes neste documento e seus anexos.

2 – JUSTIFICATIVAS POR CATEGORIA DE SERVIÇO

A comunicação é vital quando se trata no atendimento dos segurados, com o advento das redes sociais e sua popularização, principalmente o whats app entre os idosos, nos levou a rever a forma de comunicação e atendimentos de chamados em diversos tipos de mídias. A inteligência artificial permite a automatização de tarefas, diminuindo a interação humana. A Central de atendimentos tem feito um trabalho de interação e atendimento/orientação aos segurados do IPREV-SC que nos procuram ou têm o contato provocado por meio até então telefônico ou por e-mail, ou de forma presencial situação que ficou inviável com o advento da pandemia e nos obrigou a pensar em novas alternativas, caminhando dessa forma, para o atendimento omnichannel. Levando em consideração os anseios da população cada vez mais dinâmico e moderno, a Central de atendimentos do IPREV-SC, vem buscando a melhoria contínua dos seus processos de atendimento, visto que a tecnologia possui um papel cada vez mais importante. Por isso é fundamental que o IPREV-SC avance na oferta de um atendimento remoto cada vez mais qualificado e que traga uma experiência mais moderna e intuitiva por meio do contato telefônico, WhatsApp e CHAT. Um sistema que traga opções atuais, maior flexibilidade para adequações a diferentes cenários se possibilitar o autoatendimento irá ampliar ainda mais o alcance do atendimento remoto do IPREV-SC. Além do acesso para o segurado, o novo sistema deverá melhorar a experiência do usuário interno, trazer agilidade e nos permitir relacionar, analisar e monitorar o desempenho dos atendimentos e interações no canal.

3 – ESPECIFICAÇÕES DAS AQUISIÇÕES OU SERVIÇOS

Solução de Call Center em plataforma omnichannel híbrida em CLOUD/ON PREMISE: solução de Call Center com gravação, conforme características a seguir:

- 3.1.1. Interface única para agente, backoffice, supervisor, administrador e desenvolvedor, permitindo em uma única interface o atendimento, o ambiente telefônico, WhatsApp, chat e URA de atendimento e ferramentas de gestão do Contact Center;
- 3.1.2. Call Center em Cloud para atender as unidades do IPREV-SC, sendo que a solução deverá estar hospedada no Brasil para efeito legal;
- 3.1.3. Possuir capacidade de registrar telefones em ambiente nat;
- 3.1.4. Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;
- 3.1.5. Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha;
- 3.1.6. Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas;
- 3.1.5. Permitir reinicialização da solução a partir da interface de administração;
- 3.1.6. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento;
- 3.1.7. Permitir a utilização de softphones desde que do mesmo fabricante da plataforma ofertada ou parceria instituída, garantindo o perfeito funcionamento da solução;
- 3.1.8. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória);
- 3.1.9. Suporte a softphones para PC, Celular e tablets com sistemas Android e Windows PC;
- 3.1.10.1. Solução via WEB (sem necessidade de instalação de aplicativos), que permita que os

analistas do call center do IPREV-SC realizem atendimentos de maneira remota, fora do ambiente da sede, para situações de atendimento em home office;

3.1.10.2. As informações/dados disposição/layout na interface de atendimento disponibilizadas para atendimento no ambiente da sede do IPREV-SC devem ser as mesmas para o atendimento remoto;

3.1.11. Segurança da Camada de Transporte (TLS);

3.1.12. Possuir discador (preview/progressivo/preditivo) até 20 canais simultâneos;

3.1.13. URA receptiva: a chamada entrante pode ser transferida para o discador (um agente) ou simplesmente reproduzir um áudio;

3.1.14. Autoatendimento URA ocorrerá através da escolha que o usuário fará no momento que a chamada é atendida;

3.1.15. Relatórios em tempo real e históricos;

3.1.16. Gravação de Voz em 100% das chamadas telefônicas com SLA padrão de mercado com 99,90%. Envio de registro de conversas whatsapp, chat e email para ambiente CRM;

3.1.17. Roteamento de chamadas (ACD);

3.1.18. Gateway para a interligação da plataforma em cloud com o ambiente existente;

3.1.19. Suporte técnico das 8h às 18h (dias úteis), sem ônus para o IPREV-SC, acompanhado de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas durante todo o período de execução do Contrato;

3.1.20. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução.

3.1.21. A CONTRATADA deverá gerar e manter atualizada toda a documentação de árvore de navegação da URA com informações como, histórico das atualizações; pontos de controle de integração no detalhe com itens de entrada e itens de retornos do componente de integração;

3.2. Solução de Call Center

3.2.1. Deve suportar os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: sequencial, simultâneo, ponderado e para atendente com o maior tempo disponível;

3.2.2. Possuir opção de roteamento baseado em habilidades: agentes são associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição;

3.2.3. Log in e log out através de portal;

3.2.4. Os atendentes devem ter, ao menos, os seguintes possíveis status: Sign in/out, disponível, indisponível, intervalo (com detalhes do tipo de pausa) e pós-atendimento;

3.2.5. Priorização de filas;

3.2.6. Priorização de quais chamadas serão entregues para os atendentes;

3.2.7. Repriorização de chamadas não atendidas que retornam para a fila;

3.2.8. Opções de roteamento quando atendente não atende a chamada;

3.2.9. Transbordo para filas com opção de configuração do transbordo realtime, ou seja, de poder trocar as configurações de transbordo durante a operação;

3.2.10. Definição do tamanho máximo da fila;

3.2.11. Definição de qual tamanho de fila a URA vai informar a posição que o segurado entrou na fila;

3.2.12. Definição do tempo máximo de espera na fila;

3.2.13. Definição de qual tempo de espera na fila que a URA vai informar a previsão de atendimento para o segurado;

3.2.14. Configuração de tratamento para chamadas em fila quando não há atendentes logados: Sem tratamento, ocupado, transferência para um destino específico, serviço noturno, aplicação de tom de controle de chamada ou aplicação de um anúncio;

3.2.15. Serviço noturno: Definição de horário de atendimento com roteamento específico para chamadas fora do horário de atendimento. Deva ser possível, também, ativar o serviço noturno de forma manual pelo portal ou por código de ativação de serviços pelo telefone;

3.2.16. Associação de calendário, como por exemplo feriados e fim de semana, para tratamento diferenciado;

3.2.17. Desvio forçado: com a ativação desta política as novas chamadas serão temporariamente encaminhadas para o destino configurado. A ativação deste serviço deve ser feita pelo Administrador ou pelo Supervisor do portal ou pelo telefone;

3.2.18. Deve suportar mensagem de boas-vindas de áudio customizáveis, identificação do período da chamada para reprodução automática de bom dia/boa tarde/boa noite, e possibilidade de

personalização (sintetizar o nome do segurado) se a URA conseguir identificar automaticamente o segurado (pelo número de telefone de origem);

3.2.19. Deve ser possível carregar estas mensagens pelo portal de administração;

3.2.20. Mensagem de boas-vindas dever ter opção de configuração para ser sempre aplicada mesmo quando há atendentes disponíveis;

3.2.21. Deve suportar a aplicação de mensagem de tempo de espera estimado ou posição na fila;

3.2.22. Deve suportar música ou vídeo quando parte é colocada em retenção;

3.2.23. Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila;

3.2.24. Apresentação de informações sobre a chamada encaminhada para o atendente: Número do chamador, número chamado ou nome, tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, mensagem de sussurro, corrente de chamada diferenciado para chamadas vindas do DAC, alerta de chamada em retenção;

3.2.25. Permitir que o atendente transfira a chamada com um único click;

3.2.26. Suporte a click to dial na mesma interface de atendimento;

3.2.27. Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);

3.2.28. Disponibilização de histórico de chamadas;

3.2.29. Deve suportar lista de contatos;

3.2.30. Integração com o Banco de Dados existente atualmente no Contratante;

3.2.31. Deve permitir a busca por informações em um banco de dados externo, passar o controle a um submenu ou realizar operações de controle de chamada, por exemplo, consultar CNPJ no banco de dados da Contratante e trazer outras informações relacionadas a este CNPJ;

3.2.32. Agenda telefônica customizada;

3.2.33. Escalonamento de chamadas;

3.2.34. Conferências de áudio;

3.2.35. Códigos de finalização de atendimento com sua respectiva descrição;

3.2.36. Segurado Web para os Agentes;

3.2.37. Segurado Web para os Supervisores;

3.2.38. Call detail com estatística de navegação de cada ponto de interação da URA

3.2.39. Facilidade de eco em toda a aplicação;

3.2.40. Transferência sincronizada, de voz e dados (ligação e tela), também conhecida como “screen-pop”, para o atendente e/ou grupos quando o chamador solicita atendimento pessoal;

3.2.41. Navegação através de discagem;

3.2.42. PCI Compliance para captura de dados sigilosos dos segurados, mantendo o atendente humano em contato constante com o segurado, mesmo durante a captura sigilosa dos dados até a finalização do atendimento.

3.3. Deve permitir aos supervisores/administradores, no mínimo:

3.3.1. Localizar as interações de voz, que estão sendo tratadas pelos operadores em tempo real, bem como, conferir a análise da linha do tempo de cada interação;

3.3.2. Escutar, monitorar e se necessário intervir (através de conferência de voz) nas interações de voz e a atividade das filas;

3.3.3. Ativar ou desativar operadores nas filas de atendimento;

3.3.4. Visualizar indicadores em tempo real por meio de dashboard web com informações sobre filas de chamadas, horário de log in, horário de log out, horário de entrada e saída dos intervalos, tipos de pausa, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós-atendimento, nível de serviço, TMA, TME, chamadas abandonadas, recebidas e atendidas, controle de pausas etc.

3.3.5. Visualizar informações sobre as interações concluídas (Ex: horário de início e término de atendimento; se solicitou auxílio durante atendimento etc.);

3.3.6. Para um determinado Grupo DAC, o supervisor deverá visualizar o número e o estado das PAs conectadas por meio de LOGIN, o total das chamadas e o tempo máximo em fila, a quantidade de chamadas atendidas / bloqueadas / transbordadas / abandonadas, a porcentagem destas em relação ao total de chamadas e o tempo médio de cada tipo de chamada em interface gráfica.

- 3.3.7. Visualizar a quantidade de PAs que estão conectadas por meio de LOGIN no momento e as PAs não logadas cadastradas no sistema.
- 3.3.8. Avaliar, por meio de interface gráfica, os parâmetros de desempenho de atendimento dos agentes.
- 3.3.9. A janela principal do aplicativo da supervisora deve apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos: usuário e a data e hora em que o mesmo efetuou o LOGIN, grupo supervisionado, posições disponíveis e menu para configurações e cadastros.
- 3.3.10. Verificar as estatísticas e os dados instantâneos de ocupação de cada grupo de atendimento, número de acesso e filas de espera por atendimento.
- 3.3.11. Todas as posições de supervisores devem possuir a possibilidade de efetuar LOGIN e LOGOUT de operadores do DAC.
- 3.3.12. Localizar e reproduzir gravações de interações passadas, utilizando critérios simples, cumulativos ou não, de busca ao menos as seguintes opções de filtro: data e hora da chamada, tipo de mídia, fila de atendimento, nome do operador, login do operador, grupo de atendimento, número de origem do segurado, tabulação do atendimento, duração mínima e máxima da chamada, parâmetros dinâmicos coletados na ura (por exemplo: CNPJ), etc.;
- 3.3.13. Extração de relatórios da operação, com possibilidade de exportar/salvar em formato pdf, xls ou xlsx, ppt ou pptx, csv e txt;
- 3.3.14. Permitir que os supervisores respondam a solicitações de ajuda enviadas pelos operadores através da interface de usuário da plataforma;
- 3.3.15. Adicionar e eliminar membros de fila, atribuir códigos de finalização (tabulação) e outras configurações relacionadas ao roteamento ACD (distribuidor automática de chamadas) para cada fila de atendimento;
- 3.3.16. Criar e gerenciar códigos de finalização (tabulação);
- 3.3.17. Criar e gerenciar alertas e regras para gerar notificações baseadas em limites pré-estabelecidos com base nos indicadores em tempo real do Contact Center;
- 3.3.18. Gerenciar fluxos de atendimento de interações de voz;
- 3.3.19. Gerenciar os horários de atendimento do Contact Center;
- 3.3.20. Gerenciar campanhas de discador, modos de discagem (priorizar fichas novas, priorizar varrer todo o mailing, priorizar reagendadas), regras de renitência, regras de negócio para apoiar estratégias de discagem, filtragem de mailing, mapeamento de resultados de discagem (tabulação);
- 3.3.21. O número de tentativa nas regras de renitência deve permitir as seguintes configurações:
- 3.3.21.1. Por registro e por telefone, considerando que um único registro poderá possuir até três tipos de telefones (comercial, residencial e celular) e no processo de discagem poderá haver a troca do telefone em função de cada tipo de resultado.
- 3.3.21.2. Por ocorrência (ocupado, não atende, caixa postal, reagendamento etc.).
- 3.3.21.3. Por tipo de telefone (comercial, residencial e celular)
- 3.3.22. O intervalo de tentativas nas regras de renitência deve permitir as seguintes configurações:
- 3.3.22.1. Configuração do intervalo entre as tentativas de discagem por registro.
- 3.3.22.2. Configuração do intervalo entre as tentativas de discagem por ocorrência (ocupado, não atende, caixa postal, reagendamento etc.).
- 3.3.22.3. Configuração do intervalo entre tentativas de discagem por tipo de telefone, respeitando os horários definidos para cada tipo, relacionados com o número de tentativas por registro e ocorrência (ocupado, não atende, caixa postal, reagendamento etc.)
- 3.3.23. Deve permitir a transferência de um atendimento para outro agente ou supervisor mantendo o histórico de atendimento;
- 3.3.24. A interface utilizada pelo Supervisor deverá ser a mesma utilizada pelo operador, porém com possibilidade de customizar acessos a um ou mais recursos adicionais, como:
- 3.3.24.1. Localizar e escutar interações em andamento sendo tratadas pelos operadores, em tempo real, bem como conferir a análise de linha do tempo de cada interação;
- 3.3.24.2. Customizar a URA e permitir o armazenamento na própria plataforma das versões de configurações anteriores, possibilitando subir uma configuração antiga de forma rápida sem precisar acionar o time de desenvolvimento para refazer o fluxo;
- 3.3.25. TRATAMENTO DE DADOS DO DISCADOR (MAILING)

3.3.25.1. Todos os dados enviados, em formato pré-definido, devem ser divididos em lotes e controlados a fim de evitar duplicidades.

3.3.25.2. Deve ser realizada uma consistência prévia, contemplando as conversões ou reformatações necessárias conforme os tipos:

3.3.25.2.1. Tipo - Validação por tipo do campo (numérico, alfanumérico, data, hora etc.).

3.3.25.2.2. Conteúdo - Validação do conteúdo do campo, comparando o mesmo através de tabelas auxiliares (número de telefone, UF, CEP, CPF, data nascimento, e-mail etc.).

3.3.25.2.3. Regras - Validação do conteúdo do campo quanto às regras de negócios (maior que, menor que, entre os valores...).

3.3.25.2.4. Duplicidades - Rejeição de registros duplicados no arquivo de entrada, gerando log e arquivo com registros com erro por duplicidade.

3.3.25.3. Deve permitir importação de Dados com:

3.3.25.3.1. Diferentes layouts - Importação de arquivo delimitado por um caracter especial, arquivo com campos posicionais, etc.

3.3.25.3.2. Diferentes formatos de arquivos - Importação de formatos TXT, XML, XLS, MDB, etc.

3.3.25.3.3. Deve gerar os seguintes retornos da importação de dados:

3.3.25.3.4. LOG contendo resultado da Importação de Dados - Geração de relatório/arquivo com o resultado da importação, indicando os registros importados com sucesso, os rejeitados e o total de registros da lista.

3.3.25.3.5. Arquivo com registros rejeitados - Geração de relatório/arquivo contendo os registros rejeitados na importação de acordo com as regras definidas. Identificação por registro de regra de rejeição.

3.3.26. ANÁLISE DE RESULTADOS

3.3.26.1. A empresa fornecedora da solução de atendimento omnichannel deverá dispor de equipe qualificada para analisar resultados operacionais, com o objetivo identificar oportunidades de melhoria de produtividade e eficiência no processo de atendimento.

3.3.26.2. A análise deve prever a utilização em massa de indicadores estatísticos, tanto relacionados a uma determinada ocorrência isolada quanto à correlação de eventos distintos.

3.3.26.3. O resultado da análise deve identificar se os processos adotados atendem às necessidades, como também se os parâmetros definidos são os que conduzem aos melhores resultados;

3.3.26.4. O processo de análise envolve o entendimento e avaliação do objetivo do processo/campanha, analisando-se os seguintes aspectos:

3.3.26.5. Criação do script (humano ou eletrônico);

3.3.26.6. Identificação dos parâmetros existentes;

3.3.26.7. Definição da parametrização;

3.3.26.8. Definição de relatórios de navegação e negócio para análise dos resultados;

3.3.26.9. Avaliação dos resultados alcançados;

3.3.26.10. Redefinição, quando necessário, dos parâmetros inicialmente adotados;

3.3.26.11. Criação, quando necessário, de novos scripts.

3.3.26.12. Este trabalho deve ser contínuo e possuir como objetivo melhorar gradativamente os resultados alcançados.

3.3.30. A ferramenta deve suportar pelo menos os seguintes modelos de discagem:

3.3.30.1. Possibilidade de realizar campanhas do tipo robô para prospecção de segurados, ouvidoria e atendimento;

3.3.30.2. Preditivo: o discador antecipa quando um agente ficará disponível e inicia a chamada “anteriormente” para reduzir o tempo de espera;

3.3.30.3. Power: O discador inicia a chamada quando o agente fica disponível - o número de chamadas iniciadas é calculado pelo algoritmo preditivo;

3.3.30.4. Progressivo: O discador realiza as chamadas e quando é atendida, faz a transferência para o agente disponível, reduzindo as chances de abandono;

3.3.30.5. Preview: o agente inicia a chamada manualmente (ou automaticamente depois de um tempo pré-definido), conforme mailing previamente selecionado;

3.3.31. Deve suportar modo de operação “Blended” (receptivo e ativo), opção onde o discador faz o balanceamento das chamadas de acordo com o volume de ligações receptivas, no intuito de minimizar as chances de fila das ligações, tanto ativa quanto receptiva, com suporte para atender diversos canais simultaneamente, incluindo os atendimentos de WhatsApp;

3.3.32. A solução deve possuir um recurso de callback a ser ofertado no mínimo nas seguintes situações:

3.3.32.1. Quando o tempo em fila estiver alto;

3.3.32.2. Nas situações de atipicidade;

3.3.32.3. Quando a interação ocorrer fora do horário de atendimento do serviço solicitado;

3.3.32.4. Quando o melhor agente para o atendimento não estiver disponível; Solução de Gravação em Nuvem.

3.4.1. Possuir gravação para todos os agentes do Contact Center;

3.4.2. Gravar 100% das interações, só voz ou voz e tela;

3.4.3. Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução, mas com possibilidade de, se necessário, alterar para onpremise, com gravação em storage a ser disponibilizado pelo IPREV-SC;

3.4.3.1. Com disponibilidade acima de 98%ano do serviço em Cloud;

3.4.4. Características funcionais do sistema de gravação telefônica:

3.4.4.1. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessadas pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor;

3.4.4.2. Permitir a criação de grupos de gravação;

3.4.4.3. Permitir que o segurado nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;

3.4.4.5. Deve armazenar as interações por um período mínimo de 3 (três) anos e a possibilidade a qualquer momento de realizar o download das gravações para armazenamento em outro repositório;

3.4.5.1. Permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações usando, no mínimo, os seguintes filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada e agente. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica “AND”);

3.4.5.2. Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura;

3.4.5.3. Permitir o download das gravações, no mínimo, nos formatos WAV e MP3.

3.5. Atendimento digital e relacionamento através das ferramentas WhatsApp

3.5.1. Serviço de atendimento com Integração via webservice ou API com o sistema de relacionamento ao segurado adotado pelo IPREV-SC (SAS), também ao sistema de CustomerRelationship Management (CRM) do IPREVSC.

3.5.2. Atendimentos simultâneos: realização de diversos atendimentos, simultaneamente, com diferentes usuários, por humanos e robôs, nos canais voz e texto integrados;

3.5.3 Licença com o mínimo de 10 logins para o perfil de operadores/atendentes;

3.5.4 Licença com o mínimo de 01 logins para o perfil de administrador/supervisores;

3.5.5. Capacidade para troca de no mínimo 30.000 mensagens ou 10.000 atendimentos/contatos por mês;

3.5.6. Capacidade para criação de no mínimo 10.000 atendimentos/mês;

3.5.7. Gerenciamento de grupos de segurados/lista de transmissão;

3.5.8. Pré-atendimento automático: personalização de mensagem de boas-vindas;

3.5.9. Visualização da mensagem recebida e lida pelo segurado;

3.5.10. Opção de selecionar e responder à mensagem enviada pelo segurado;

3.5.11. Envio e recebimento de mídia em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, links de páginas da web, áudios e vídeos;

3.5.12. Históricos de Conversas: todos os históricos (textos e áudios) armazenados e salvos em nuvem da empresa;

3.5.13. Permitir a criação de blacklist de sinalização e eventual bloqueio de segurados indesejáveis.

3.5.14. A ferramenta ainda deve oferecer as seguintes opções:

- 3.5.14.1. Criar, editar e gerenciar operadores de atendimento operacional;
- 3.5.14.2. Listar, acompanhar atendimentos executados e em execução;
- 3.5.14.3. Gerenciar atendimentos por departamentos;
- 3.5.14.4. Gerenciar atendimento por operadores;
- 3.5.14.5. Criar e gerenciar enquetes;
- 3.5.14.6. Emissor de relatórios com as seguintes opções
 - 3.5.14.6.1. Resultados parciais ou totais dos atendimentos;
 - 3.5.14.6.2. Visão da efetividade da operação;
 - 3.5.14.6.3. Visão geral das pessoas atendidas, visão geral de chamados por atendente Desempenho por atendentes;
 - 3.5.14.6.4. Atendimento por dia e hora;
 - 3.5.14.6.5. Filtro por período;
 - 3.5.14.6.6. Filtro por a gente;
 - 3.5.14.6.7. Filtro por departamento;
 - 3.5.14.6.8. Total de conversas;
 - 3.5.14.6.9. Tempo médio de atendimento;
 - 3.5.14.6.10. Maior e menor tempo de espera;
 - 3.5.14.6.11. Tempo médio de espera;
- 3.5.14.7. Recurso Workflow (Chatbots e Voicebots) - para construção de jornada de atendimento automatizada;
- 3.5.14.8. Gerenciar horários de atendimentos;
- 3.5.14.9. Deixar o perfil offline quando fora do horário de atendimento;
- 3.5.14.10. Gerenciar horários de atendimentos para operadores;
- 3.5.14.11. Vincular imagem e texto como resposta automatizada;
- 3.5.14.12. Vincular palavras chaves para acesso aos menus;
- 3.5.14.13. Personalizar layout do painel do operador;
- 3.5.15. Opção de avaliação do atendimento (Pesquisa de satisfação do segurado).
- 3.6. TERMINAIS
 - 3.6.1. Aplicativo Comunicação Unificada para PC
 - 3.6.1.1. Software web para rodar (sem ser instalado) em sistema operacional Windows, nas versões 7, 8, 10 e superiores;
 - 3.6.1.2. Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia STFC;
 - 3.6.1.3. Deve suportar Chamada em Espera;
 - 3.6.1.4. Deve suportar Transferência de Chamadas;
 - 3.6.1.5. Deve suportar Retenção de Chamada;
 - 3.6.1.6. Deve suportar Conferência a 3;
 - 3.6.1.7. Deve suportar lista de contatos;
 - 3.6.1.8. Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente;
 - 3.6.1.9. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela, transferência de arquivos;
 - 3.6.1.10. Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser
 - 3.6.1.11. Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação;
 - 3.6.1.12. Os arquivos com o histórico de comunicações devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação;
 - 3.6.1.13. Os arquivos com a lista de contatos devem ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação;
 - 3.6.1.14. Broken whats app com mínimo de 10.000 conexões mensais;
 - 3.6.1.15. Aquisição de cem (100) horas de desenvolvimentos para fins de personalização ou criação de robôs para automatização de demandas.

4 – LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS MATERIAL DE CONSUMO

Após a assinatura do contrato a empresa deverá ter toda a solução configurada em até 40 dias corridos, o IPREV após receber o acesso e a capacitação homologará o sistema, após esta homologação a empresa deverá expedir a nota fiscal de serviços.

5 - PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA/ ASSISTÊNCIA TÉCNICA/ TREINAMENTO

Deverá possibilitar mínimo suporte remoto das 09:00 as 18:00, a empresa contratada será responsável pela configuração das URAS de atendimentos, whats app setorial utilizando apenas um número referência, com possibilidade de tramite de atendimentos entre setores sem que o segurado tenha de realizar nova ligação, a contratada será responsável por organização das permissões de acesso, organização de filas mediante os setores e necessidades do IPREV, capacitação para os gestores tirarem relatórios, apresentação de dashboards com atendimentos efetuados, criação de perfis. A empresa deverá contar 30 horas de desenvolvimento para personalizações de acordo com as necessidades do IPREV.

6 - ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO

Duzentos E quatorze mil novecentos e sessenta e três reais e vinte e sete centavos (R\$ 214.963,27) Anuais.

7 – RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Unidade Orçamentária	Subação	Fonte de Recurso	Item Orçamentário
47022	8419	0650/2021 0250/2022	33.90.40.57

8 – DO PAGAMENTO

O CONTRATANTE realizará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, o valor estipulado no contrato, mediante apresentação dos seguintes documentos:

8.1. Da nota fiscal/fatura que deverá ser emitida em nome do órgão/entidade participante, devendo constar também o número da licitação, e da Autorização de Fornecimento e/ou Contrato.

8.2. Realizado por intermédio do Banco do Brasil, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao fornecimento e/ou prestação dos serviços, contados da data de entrega e aceite, desde que comprovada a regularidade fiscal e trabalhista da contratada (Lei Estadual nº 17.516, de 27 de abril de 2018), com a apresentação dos seguintes documentos:

I – Certidão de Débitos expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

II – Certidão de Regularidade Fiscal relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF/FGTS;

III – Certidão Negativa de Débitos Estadual, de Santa Catarina e do Estado sede da empresa;

IV – Certidão Negativa de Débitos Municipal, do Município sede da empresa;

V – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

8.3. A não apresentação dos documentos enunciados no subitem anterior implicará na suspensão do pagamento até sua apresentação, não sendo exigível, neste caso, atualização financeira dos valores, por inadimplemento.

9 – VIGÊNCIA DO CONTRATO

O Contrato tem vigência de um ano e poderá ser renovado conforme as determinações da lei de licitações e contratos públicos.

10 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de Capacidade Técnica fornecido por clientes (empresas públicas ou privadas), comprovando que a empresa já tenha prestado o serviço de solução de Call Center com gravação e atendimento por Voz, WhatsApp e Chat integrados, conforme objeto apontado neste Termo de Referência. Os atestados devem informar, necessariamente, nome, telefone, e-mail e cargo do responsável pelas informações atestadas e ser emitido em papel timbrado

da declarante e informar especificamente o tipo de serviço de realizado. Entendese por pertinente e compatível Atestado(s) de prestação de serviços de locação de uma Solução de Call Center em plataforma Omnichannel em Cloud, com no mínimo 10 (dez) atendentes com serviço de Call/Contact Center, plataforma de gravação, plataforma de pré-atendimento URA e atendimento via Voz, WhatsApp e Chat. A licitante deve ser a própria fabricante ou detentora dos direitos do sistema, ou apresentar, no momento do certame, documentação de homologação da fabricante que a autorize a comercializar o produto.

11 – GESTOR DO CONTRATO/FISCALIZAÇÃO

O fiscal de contrato será o servidor Eduardo Lopes Jonker e o órgão gestor de contrato a GETIG/IPREV.

12 – CONDIÇÕES GERAIS

A CONTRATADA deve manter os logs de acesso identificando quem acessou, data, hora e quais informações foram acessadas pelos atendentes e pessoas com acesso direto ao banco de dados; E fornecer esses controles a qualquer momento quando solicitados pelo IPREV-SC

12.1. Manter entendimento com o IPREV-SC, objetivando evitar interrupções ou paralisações na execução dos serviços e informar ao IPREV-SC, quando solicitado, a respeito do andamento dos trabalhos em desenvolvimento;

12.2. Os serviços objeto desta contratação não poderão sofrer descontinuidade, portanto a CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos tecnológicos, necessários à prestação dos serviços, redundantes, incluindo links de comunicação e servidores de aplicações, garantindo com isso, a prestação dos serviços contratados de forma continuada;

12.3. Cumprir bem e fielmente as cláusulas estabelecidas no Contrato, bem como na Proposta Comercial apresentada, executando os serviços com excelência, presteza e eficiência e utilizando-se dos recursos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações assumidas contratualmente;

12.4. Contratar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os funcionários necessários à perfeita execução dos serviços previstos no instrumento contratual;

12.5. Relatar ao Gestor do Contrato toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

12.6. Reportar ao IPREV-SC, por escrito e no momento da ocorrência, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços;

12.7. Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

12.8. Responsabilizar-se pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente as suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;

12.9. Comunicar, imediatamente, ao IPREV-SC, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer;

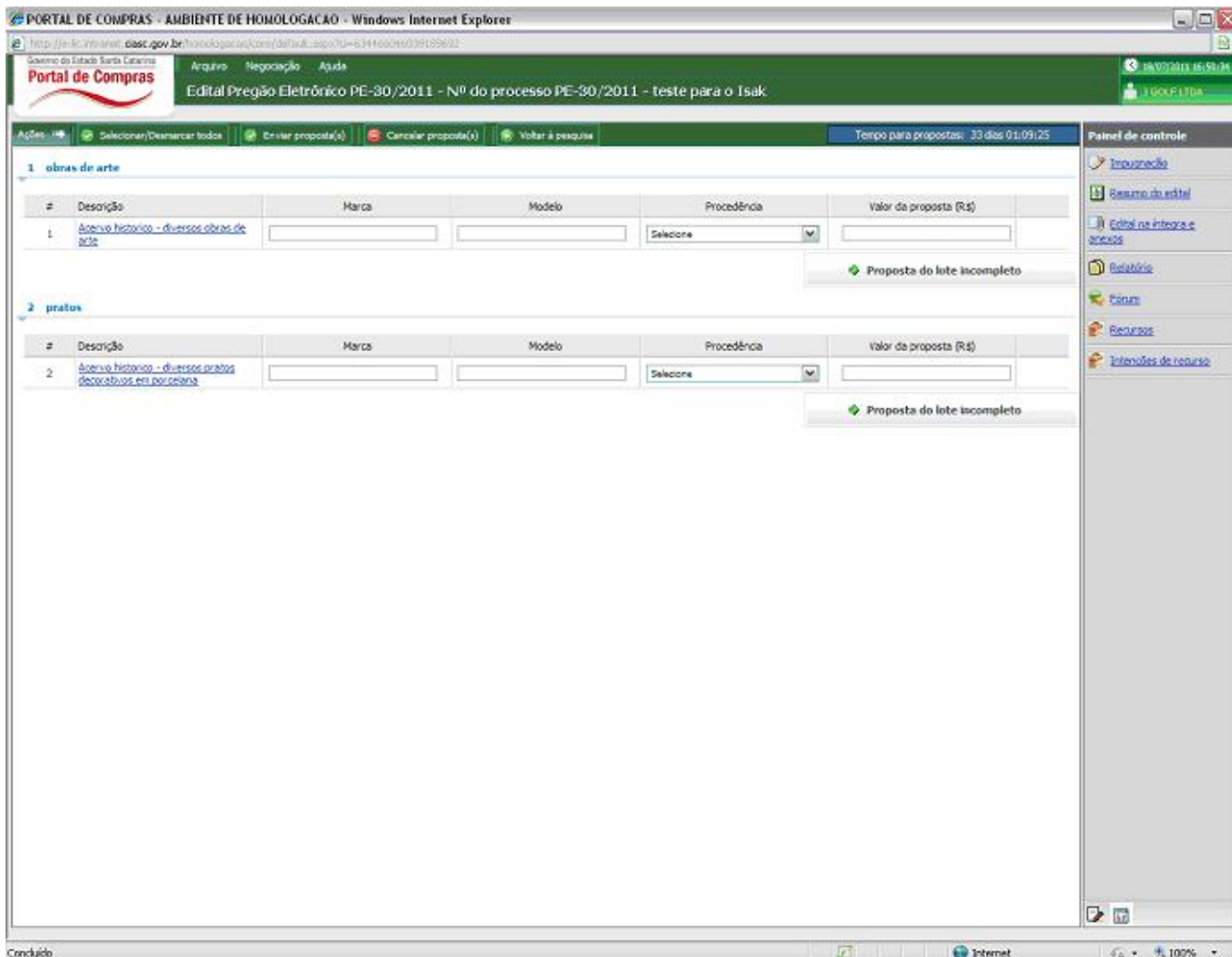
12.10. Manter o funcionamento adequado do sistema durante 24 (vinte e quatro) horas por dia nos 7 (sete) dias da semana, para atender as exigências de disponibilidade do sistema pelo IPREV-SC, exceto em situações de indisponibilidade causadas por caso fortuito ou força maior, ações de governo, inundações, incêndios, terremotos, conflitos civis, atos de terrorismo, greves ou problemas laborais ou falhas/atrasos no fornecimento do serviço de internet.

13 – VISTORIA/DISPENSA DE VISTORIA

Por se tratar de um sistema WEB não há a necessidade de vistoria.

ANEXO II
Pregão Eletrônico N° 0014/2022

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS ELETRÔNICA



The screenshot shows the 'Portal de Compras' interface in Internet Explorer. The main content area displays two sections for proposal entry:

- 1 obras de arte**: A table with columns for item number, description, brand, model, origin, and proposal value. Item 1 is 'Arquivo histórico - diversos objetos de arte'. Below the table, a green message states 'Proposta do lote incompleto'.
- 2 pratos**: A similar table with item 2 being 'Arquivo histórico - diversos pratos decorativos em porcelana'. It also shows a 'Proposta do lote incompleto' message.

The right sidebar contains a 'Painel de controle' with links for 'Inscrição', 'Resumo do edital', 'Editais integrados e anexos', 'Relatórios', 'Painel', 'Recursos', and 'Intenções de licitação'.

1 – **Sob pena de desclassificação**, deverá ser preenchido para **cada item** do objeto cotado, no campo correspondente:

- a) Preço unitário do item e do lote, expresso em reais;
- b) **Marca/fabricante**;

*Esta imagem (.jpeg) é meramente ilustrativa e poderá não contemplar todas as atualizações que possam ser implementadas no Sistema (*updates*), como layouts e campos informativos.

ANEXO III
Pregão Eletrônico N° 0014/2022
IDENTIFICAÇÃO DOS ENVELOPES

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA - IPREV
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL
PREGÃO ELETRÔNICO N° 0014/2022
RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE:
CNPJ:
FONE / FAC-SÍMILE / E-MAIL –



ANEXO IV
Pregão Eletrônico N° 0014/2022

INFORMAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA PARA CONTRATAÇÃO

Razão Social/Nome:
Endereço:
Município:
Estado:
CEP:
CNPJ/CPF/MF:
Telefone: ()
E-Mail:
Banco:
Agência:
Conta:
Representante:
Telefone: ()
Informar se possui assinatura eletrônica
Local e data,

NOME, CARGO E ASSINATURA
DO REPRESENTANTE DA EMPRESA

ANEXO V
Pregão Eletrônico N° 0014/2022

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS NORMAS REFERENTES À SAÚDE E À
SEGURANÇA NO TRABALHO**

Declaro para os devidos fins e efeitos que esta Empresa cumpre com toda a legislação federal, estadual e municipal referente à Saúde e à Segurança no trabalho de nossos empregados, bem como todos os dispositivos relativos à matéria constantes de acordos, convenções ou dissídios coletivos.

Por ser verdade firmo a presente declaração.

Local e data,

NOME, CARGO E ASSINATURA DO
REPRESENTANTE DA EMPRESA
RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA



ANEXO VI
Pregão Eletrônico Nº 0014/2022

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 0XX/2022

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO QUE ENTRE SI CELEBRAM O
ESTADO DE SANTA CATARINA, POR
INTERMÉDIO DO INSTITUTO DE
PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA
CATARINA – IPREV E A EMPRESA**

O **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA - IPREV**, com sede na Rua Visconde de Ouro Preto, nº 291, Centro – Florianópolis-SC, CEP: 88020-040, inscrito no CNPJ sob nº 83.882.498/0001-90, neste ato representado pelo seu Presidente, Senhor Marcelo Panosso Mendonça, portador do CPF nº 712.734.339-04, daqui por diante designado apenas **CONTRATANTE** e de outro lado, a empresa _____, estabelecida na rua _____, bairro _____, cidade de _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representada pelo seu procurador, Senhor _____, portador do CPF nº _____ doravante denominada **CONTRATADA**, firmam o presente instrumento de Contrato, a ser regido pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, Lei Estadual nº 12.337, de 05 de julho de 2002, Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014, Decreto Estadual nº 2.617, de 16 de setembro de 2009, e demais normas legais federais e estaduais vigentes e pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto e da Execução

Constitui objeto do presente instrumento a contratação de Solução de Call Center em plataforma omnichannel híbrida em CLOUD / ON PREMISE: solução de Call Center com gravação integrada, conforme consta na proposta julgada vencedora do Pregão Eletrônico nº 0014/2022 e seus anexos, para atender as necessidades da **CONTRATANTE**.

§1º – São partes integrantes deste contrato, como se transcritos estivessem, o edital de licitação – Pregão Eletrônico nº 0014/2022 e seus anexos, a proposta, os documentos e informações apresentadas pela licitante vencedora e quaisquer complementos que deram suporte ao julgamento da licitação.

Da Execução:

As instalações serão feitas no Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina, situado à Rua Visconde Ouro Preto, 291 Centro – Florianópolis –SC, que disponibilizará períodos de trabalho das 07h as 12h e das 19h as 7h de segundas às sextas-feiras.

Nos sábados, domingos e feriados serão disponibilizadas as 24h para utilização conforme critério da Contratada.

CLÁUSULA SEGUNDA – Do Preço, das Condições de Pagamento, Atualização por Inadimplemento e do Reajuste.

Do Preço

I – O valor total do presente Contrato será de R\$ _____, referente aos serviços prestados conforme proposta de preços apresentada pela empresa e ANEXO I, que fica fazendo parte integrante e inseparável do presente contrato.

Das Condições de Pagamento

§1º – 1º – A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, por intermédio do Banco do Brasil, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura, que deverá ser emitida em nome do Órgão requisitante/Participante, devendo constar CNPJ, o número da licitação, e da Autorização de

Fornecimento e/ou Contrato, obedecendo ao calendário de transmissão de Ordem Bancária instituído pela Secretaria de Estado da Fazenda – SEF/SC.

§ 2º – O pagamento será realizado até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao fornecimento e/ou prestação dos serviços, contados da data de entrega e aceite, desde que comprovada a regularidade fiscal e trabalhista da contratada (Lei Estadual nº 17.516, de 27 de abril de 2018), com a apresentação dos seguintes documentos:

I – Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal e para com a Dívida Ativa da União, mediante apresentação da Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

II – Certidão de Regularidade Fiscal relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF/FGTS;

III – Certidão Negativa de Débitos Estadual, de Santa Catarina e do Estado sede da empresa;

IV – Certidão Negativa de Débitos Municipal, do Município sede da empresa;

V – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

§ 3º - A não apresentação do documento enunciado no parágrafo anterior implica na suspensão do pagamento da fatura até a apresentação, não sendo exigível, neste caso, atualização financeira dos valores, por inadimplemento.

§ 4º - Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, bem assim, em razão de dano ou prejuízo causado ao CONTRATANTE ou a terceiros, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

§ 5º - O pagamento da fatura será susado se verificada execução defeituosa do Contrato, e enquanto persistirem restrições quanto aos serviços prestados, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

Da Atualização por Inadimplemento

§7º – Vencido o prazo estabelecido e não efetuado o pagamento pela CONTRATANTE, e desde que não haja pendências relativas à execução do Contrato, os valores serão corrigidos com base nos mesmos critérios adotados para a atualização das obrigações tributárias, em observância ao que dispõe o artigo 117, da Constituição Estadual e art. 40, inciso XIV, alínea “c”, da Lei Federal no 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores.

Do Reajustamento de Preços.

I - Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis.

II - A revisão dos preços poderá ser concedida pela CONTRATANTE, nos termos do art. 65, inciso II, letra “d” da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a partir da análise e discussão de planilha de custos.

CLÁUSULA TERCEIRA – Da Dotação Orçamentária

As despesas referentes à execução do presente Contrato correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Ação	Item Orçamentário	Fonte
XXX	XXX	XXX

CLÁUSULA QUARTA – Do Prazo de Fornecimento e de Vigência do Contrato

Após a assinatura do contrato a empresa deverá ter toda a solução configurada em até 40 dias corridos, o IPREV após receber o acesso e a capacitação homologará o sistema, após esta homologação a empresa deverá expedir a nota fiscal de serviços.

O Contrato tem vigência de um ano e poderá ser renovado conforme as determinações da lei de licitações e contratos públicos.

CLÁUSULA QUINTA – Das Obrigações das Partes e da Garantia

Da Contratada:

I - A CONTRATADA assumirá a responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que efetuará, pelo fornecimento de equipamentos, materiais, mão-de-obra assim como pelo cumprimento dos elementos técnicos recebidos, bem como quaisquer danos decorrentes da realização destes serviços, causados ao CONTRATANTE ou à terceiros.

II – Deverá proceder as correções que se tornarem necessárias à perfeita execução do objeto contratado, executando-o em perfeitas condições e de acordo com a fiscalização da CONTRATANTE e especificações técnicas, qualidade e quantidades, constantes no Anexo I deste Contrato;

III - A CONTRATADA obriga-se a cumprir todas as exigências das Leis e normas de segurança e higiene do trabalho, fornecendo os adequados equipamentos de proteção individual a todos que prestarem serviço.

IV - Deverá realizar o serviço nos prazos e condições estabelecidas neste instrumento e no Termo de Referência, Anexo I deste Contrato;

V - A CONTRATADA assumirá integralmente a responsabilidade quanto aos encargos trabalhistas e sociais decorrentes da execução do serviço.

VI - Comunicar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade encontrada para o cumprimento do Contrato;

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

Da Garantia:

Deverá possibilitar mínimo suporte remoto das 09:00 as 18:00, a empresa contratada será responsável pela configuração das URAS de atendimentos, whats app setorial utilizando apenas um número referência, com possibilidade de tramite de atendimentos entre setores sem que o segurado tenha de realizar nova ligação, a contratada será responsável por organização das permissões de acesso, organização de filas mediante os setores e necessidades do IPREV, capacitação para os gestores tirarem relatórios, apresentação de dashboards com atendimentos efetuados, criação de perfis. A empresa deverá contar 30 horas de desenvolvimento para personalizações de acordo com as necessidades do IPREV.

Da Contratante:

I – emitir Contrato e/ou Autorização de Fornecimento do(s) objeto(s) licitado(s);

II – comunicar à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada à entrega do objeto;

III – pagar à Contratada o preço ajustado, de acordo com a forma de pagamento estipulada no edital de Pregão Eletrônico nº 0014/2022, certificado pelo IPREV;

IV – rejeitar, no todo ou em parte, o(s) material(is) entregue(s) pela CONTRATADA fora das especificações do edital;

V – fiscalizar e acompanhar a execução do Contrato, segundo seu interesse, sob os aspectos qualitativos e quantitativos, relatando irregularidades, quando for o caso, por intermédio do Fiscal do Contrato Senhor Eduardo Lopes Jonker, matrícula 997895001 - Gerente de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica – GETIG/IPREV.

VI – aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;

VII – prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA – Da Alteração Contratual

I - Proceder-se-á a alteração do Contrato, quando couber, observadas as disposições do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e modificações ulteriores.

II - O Contratado fica obrigado a aceitar, nos termos do art. 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato, não cabendo nesse caso qualquer tipo de indenização.

CLÁUSULA SÉTIMA– Da Inexecução e da Rescisão do Contrato

A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará a sua rescisão com as consequências contratuais e as previstas em Lei, com assento no Capítulo III, Seção V, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nos seguintes casos:

I – por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos de I a XII, XVII e XVIII do artigo 78 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

I.1 – a rescisão contratual determinada por ato unilateral, em que constatado o descumprimento do avençado, acarreta as seguintes consequências para a CONTRATADA, sem prejuízo das sanções previstas:

a) execução dos valores das multas e indenizações devidas à CONTRATANTE;

b) retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

II – Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência para a administração que será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;

III – Judicialmente, na forma da legislação vigente;

IV – E ainda:

a) se devidamente notificada não for realizada a correção dos defeitos ou deficiências nos serviços prestados;

b) no descumprimento das condições de habilitação e qualificação legalmente exigidas, bem como das condições constantes da proposta e deste instrumento.

CLÁUSULA OITAVA – Das Sanções Administrativas

O não cumprimento das normas de licitação e obrigações contratuais assumidas sujeitam à Contratada as seguintes sanções:

I – **Advertência:**

A advertência é a sanção por escrito, emitida pela Administração, quando a contratada descumprir qualquer obrigação.

II – **Multa:**

a) 0,33% por dia de atraso, na entrega do objeto ou execução do serviço, calculado sobre o valor correspondente a parte inadimplente, até o limite de 9,9%;

b) 10% em caso da não entrega do objeto, não execução do serviço ou rescisão contratual, por culpa da contratada, calculado sobre a parte inadimplente;

c) de até 20% (vinte por cento) calculado sobre o valor do contrato, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega;

III – **Suspensão:**

A licitante ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, por até 5 anos quando a fornecedora convocada dentro do prazo de validade da sua proposta:

a) não celebrar o Contrato;

b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame;

c) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

d) não manter a proposta;

e) falhar ou fraudar na execução do Contrato;

f) comportar-se de modo inidôneo;

g) cometer fraude fiscal.

§ 1º – Na aplicação das penalidades previstas neste edital, a Administração considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou Contratada.

§ 2º – A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, sujeitando-se as sanções previstas no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e no art. 90 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

§ 3º – As penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da licitante/contratada (Cadastro de Fornecedores do Estado de Santa Catarina - CCF).

§ 4º – Nenhum pagamento será realizado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

CLÁUSULA NONA – Da Vinculação

Vincula-se o presente Contrato às disposições da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 12.337, de 05 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Decreto Estadual nº 2.617, de 16 de setembro de 2009, alterações posteriores, o edital de Pregão Eletrônico nº 0014/2022, à proposta da CONTRATA, demais normas legais federais e estaduais vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA – Das práticas fraudulentas e de corrupção

As Partes, por seus agentes públicos ou por seus sócios, acionistas, administradores e colaboradores:

I – declaram que têm conhecimento das normas previstas na legislação, entre as quais nas Leis nºs 8.429/1992 e 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis;

II – comprometem-se em não adotar práticas ou procedimentos que se enquadrem nas hipóteses previstas nas leis e regulamentos mencionados no inciso anterior e se comprometem em exigir o mesmo pelos terceiros por elas contratados;

III – comprometem-se em notificar à Controladoria-Geral do Estado qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução do contrato;

IV – declaram que têm ciência que a violação de qualquer das obrigações previstas na Instrução Normativa conjunta CGE/SEA nº 01/2020, além de outras, é causa para a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Do Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados

a) É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

b) As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

c) As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.

d) Em atendimento ao disposto na Lei n. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como: número do CPF, endereço eletrônico, entre outros.

e) A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Foro

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital, do Estado de Santa Catarina, com a renúncia expressa de qualquer outro, para serem dirimidas questões originárias da execução do presente Contrato.

E, por assim estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente Contrato, juntamente com as testemunhas abaixo.

Florianópolis, [data da assinatura digital]

[assinatura digital]
MARCELO PANOSSO MENDONÇA
Presidente do IPREV

[assinatura digital]
Contratada

TESTEMUNHAS:

1 [assinatura digital]

2 [assinatura digital]





Assinaturas do documento



Código para verificação: **NN7H59B8**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MARCELO PANOSSO MENDONÇA (CPF: 712.XXX.339-XX) em 22/02/2022 às 11:03:54

Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/10/2019 - 10:26:40 e válido até 23/10/2119 - 10:26:40.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/SVBSRVzfMTAxNTFfMDAwMDE3ODRfMTc4NF8yMDIxX05ON0g1OUI4> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **IPREV 00001784/2021** e o código **NN7H59B8** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.