Visto em
__/__/__

ESTADO DA BAHIA
ÓRGÃO/ENTIDADE

EDITAL-MATRIZ

Portaria PGE nº 063/2020 (aprovação)

(**x**) Contratação delegada

PREÂMBULO

1. Regência legal:

Esta licitação obedecerá as disposições da Lei estadual nº 9.433/05, da Lei Complementar nº 123/06, das normas gerais da Lei nº 8.666/93, e ainda, do Decreto estadual nº 19.896/20, e respectivas alterações, além dos da legislação específica aplicável.

2. Requisito de participação:

(**x**) Ampla Participação

(x) Serviços – Sem reserva de cota

3. Processo administrativo:
079.0722.20180000254-89

4. Órgão/entidade e setor:
Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA

5. Modalidade/número de ordem:

(x) Pregão eletrônico Nº 001/2020
BB PE Nº 842578

5.1 Modo de disputa
(**x**) Aberto

5.2 Intervalo mínimo de diferença entre lances (degrau de valor ou percentual)
(**x**) Sim

6. Tipo de Licitação:
(**x**) Menor Preço (**x**) Por lote

7. Objeto da licitação/Codificação no Certificado de Registro – SAEB:		
Empresa especializada para a prestação de serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação, Manutenção do Call Center (teleatendimento ativo e receptivo) da OUVIDORIA/AGERBA, incluindo-se o desenvolvimento de softwares voltados à melhoria da plataforma existente, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização nas instalações da Contratada com sede em Salvador – BA ou região metropolitana, incluindo linhas telefônicas, circuitos para interligação das redes locais de computadores, elementos de interconexão, front-end de atendimento, adequações ambientais, equipamentos – PABX (private automatic branch exchange), DAC (distribuidor automático de chamadas), funcionando integrados utilizando CTI (Computer Telephony Integration), 10 portas URA (Unidade de Resposta Audível), 04 PA's (Posto de Atendimento), recursos para a operação e pessoal (operador, monitor, supervisor e gerente).	Família: 01.70	Código: 01.07.00.00049905-6

Visto em
__/__/__

8. Regime de execução/fornecimento:
(**x**) **Serviço** com empreitada por preço (x) Unitário

9. Dotação orçamentária:

(**x**) Contratação delegada

Unidade FIPLAN	Função	Subfunção	Programa	P/A/OE
08.301	17	125	312	6952
Região/planejamento	Natureza da despesa	Destinação do recurso	Tipo de recurso orçamentário	
7800	3.3.90.39.00	213	Recurso Próprio	

10. Prazos:

(**x**) Contratação delegada
O prazo para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente será de: 05 (cinco) dias, observado o disposto no art. 124, §3º, da Lei estadual nº 9.433/05.

11. Local, dia e hora para recebimento das propostas e documentos e início da sessão pública da licitação:

Site: www.licitacoes-e.com.br
www.comprasnet.ba.gov.br
Recebimento das propostas: das 11h30min do dia 10/11/2020 às 11h30mim do dia 12/11/2020
Início da sessão pública: às 13h30min do dia 12/11/2020___

12. Exame prévio da minuta e aprovação da assessoria jurídica:

(**x**) Declaro que a fase interna deste procedimento foi examinada pelo órgão legal de assessoramento jurídico, conforme o Parecer PGE-PCT-AGERSA-CSA nº 11/2020 de 05/10/2020

13. Interstício mínimo para o recebimento das propostas:
(**x**) 08 dias úteis

14. Índice: [NOTA: os elementos assinalados são obrigatórios, os demais dependem do caso concreto]

PARTE I – PROPOSTAS
(✓) SEÇÃO I. Especificações para elaboração da proposta de preços
(✓) SEÇÃO II. Termo de Referência do objeto da licitação
(✓) SEÇÃO III. Orçamento estimado em planilha
(✓) SEÇÃO IV. Modelo de Descrição da Proposta
(✓) 1 - Modelo de descrição da proposta de preços
(✓) SEÇÃO V. Modelo de declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame
(✓) SEÇÃO VI. Modelo de procuração
(✓) SEÇÃO VII. Modelo de declaração de enquadramento (Lei Complementar nº 123/06)
(✓) SEÇÃO VIII. Modelo de declaração de pleno conhecimento e de veracidade dos documentos

PARTE II – HABILITAÇÃO
(✓) SEÇÃO I. Documentos de Habilitação
(✓) SEÇÃO II. Certificado de Registro Cadastral CRC/CRS
(✓) SEÇÃO III. Modelos de Prova de Qualificação Técnica
(✓) Comprovação de Aptidão para o Desempenho
(✓) Indicação das Instalações, do Aparelhamento e do Pessoal Técnico
(✓) SEÇÃO IV. Modelo de Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor

(✓) SEÇÃO V. Modelo de declaração quanto à regularidade fiscal e trabalhista (Lei Complementar nº 123/06)
[NOTA: exclusiva para microempresa e empresa de pequeno porte]

PARTE III – CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

(✓) SEÇÃO I. Amostras/demonstração de compatibilidade
( ) Sim
(✓) Não

(✓) SEÇÃO II. Participação de empresas reunidas em consórcio
( ) Sim
(✓) Não

(✓) SEÇÃO III. Participação de cooperativas
( ) Sim
(✓) Não

( ) SEÇÃO IV. Avaliação das propostas técnicas
(✓) Não se aplica
( ) Sim

( ) SEÇÃO V. Reserva de cota para microempresas e empresas de pequeno porte
(✓) Não se aplica
( ) Sim

PARTE IV – CONTRATO

(✓) Minuta do contrato

PARTE FIXA- RITO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E CONTRATAÇÃO

(✓) Título I – Dos Princípios
(✓) Título II – Dos Impedimentos
(✓) Título III- Das Propostas e dos Documentos de Habilitação
(✓) Título IV – Do Procedimento na Licitação
(✓) Título V – Das Impugnações
(✓) Título VI – Das Disposições Finais
(✓) Título VII – Da Revogação e Anulação
(✓) Título VIII - Da Contratação
(✓) Título IX – Das Penalidades
(✓) Título X – Do Foro

15. Informações e esclarecimentos adicionais

As informações e esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento do objeto desta licitação poderão ser obtidos no portal www.comprasnet.ba.gov.br ou solicitados ao responsável pela expedição do instrumento convocatório.

16. Responsável pela expedição do convocatório e meio de contato:

Servidor responsável e portaria de designação:
Luciano Lima Queiroz
Portaria nº 006 de 14 de setembro de 2020, publicada no DOE de 15 de setembro de 2020

Endereço: Edifício Multi Cab Empresarial 1, Bloco A, situado na Av. Ulisses Guimarães, nº 3.386, CAB, Salvador/BA, CEP: 41.219-400.
Horário: 9h a 17h Tel.: 71-31188615 E-mail: Luciano.queiroz@agersa.ba.gov.br

Local e data da expedição:

Salvador, 27/10/2020
Luciano Lima Queiroz
Pregoeiro/AGERSA
Matrícula: 79.620.752-4

Visto em
__/__/__

PARTE I – PROPOSTAS

SEÇÃO I
ESPECIFICAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

1. A proposta de preços terá validade mínima de 60 (sessenta) dias a contar da data fixada neste instrumento para início da sessão pública, ainda que a licitante estipule prazo menor ou que não a consigne.

1.1 Será considerada não escrita a fixação de prazo de validade inferior ao mínimo, ficando facultado às licitantes ampliá-lo.

2. O prazo de entrega ou de execução do objeto será o fixado no Termo de Referência, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo maior ou que não o estipule.

2.1 Será considerada não escrita a fixação de prazo de entrega ou de execução superior ao estabelecido no Termo de Referência, ficando facultado às licitantes reduzi-lo.

3. O prazo de garantia técnica será o fixado no Termo de Referência, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo menor ou que não o estipule.

3.1 Será considerada não escrita a fixação de prazo de garantia técnica inferior ao estabelecido no Termo de Referência, ficando facultado às licitantes ampliá-lo.

4. O proponente deverá elaborar a sua proposta escrita de preços de acordo com as exigências constantes do Termo de Referência, em consonância com o modelo proposto neste convocatório, expressando os valores em moeda nacional – reais e centavos, em duas casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.

5. No valor da proposta deverão estar contempladas todas e quaisquer despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da Contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela Contratada das obrigações.

6. Precedentemente à elaboração da proposta, a licitante deverá observar as cláusulas e disposições deste edital, de seus apensos e anexos, especialmente as constantes do instrumento de contrato e as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, não podendo alegar desconhecimento supervenientemente.

7. As microempresas e empresas de pequeno porte que desejarem os benefícios da Lei Complementar nº 123/06 deverão obter esta qualificação junto ao sistema *licitacoes-e* do Banco do Brasil, comprometendo-se a remeter ao órgão licitante, por ocasião da habilitação, a Declaração de Enquadramento (PARTE I – PROPOSTAS/SEÇÃO VII), sob pena de não obter a concessão do tratamento diferenciado.

SEÇÃO II
TERMO DE REFERÊNCIA DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1. Descritivo: Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação, Manutenção do Call Center (teleatendimento ativo e receptivo) da OUVIDORIA/AGERSA, incluindo-se o desenvolvimento de softwares voltados à melhoria da plataforma existente, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização nas instalações da Contratada com sede em Salvador – BA ou região metropolitana, incluindo linhas telefônicas, circuitos para interligação das redes locais de computadores, elementos de interconexão, front-end de atendimento, adequações ambientais, equipamentos – PABX (private automatic branch exchange), DAC (distribuidor automático de chamadas), funcionando integrados utilizando CTI (Computer Telephony Integration), URA (Unidade de Resposta Audível), recursos para a operação e pessoal (operador, monitor, supervisor e gerente), conforme características, condições, especificações técnicas e localidades constantes neste Edital e em seus Anexos.

Os serviços de atendimento por Telemarketing receptivo e ativo compreendem as atividades de atendimento telefônico ao beneficiário e retorno posterior a estes, quando necessário, consulta à banco de dados informatizado, atualização de endereço, registro de solicitações e fornecimento de informações via Internet – com opções para formulário eletrônico, a partir da Home Page da AGERSA, ou outra por ela indicada, fax, carta ou outros meios seguros de comunicação que venham a ser utilizados.

2. Características, quantitativos, cronograma/prazo de entrega e local de entrega:

[SERVIÇOS]

LOTE/ ITEM	Participação [ampla/exclusiva]*	Código SIMPAS	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	Cronograma /Prazo
1	AMPLA	01.70.00.00049905-6	Implantação, operação e manutenção de Call Center	Un	1	12 MESES

2.1 Local da prestação de serviço:

Salvador e Região Metropolitana

3. Especificações:

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CALL CENTER / AGERSA

1.OBJETO

Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação, Manutenção do Call Center (teleatendimento ativo e receptivo) da OUVIDORIA/AGERSA, incluindo-se o desenvolvimento de softwares voltados à melhoria da plataforma existente, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização nas instalações da Contratada com sede em Salvador – BA ou região metropolitana, incluindo linhas telefônicas, circuitos para interligação das redes locais de computadores, elementos de interconexão, front-end de atendimento, adequações ambientais, equipamentos – PABX (private automatic branch exchange), DAC (distribuidor automático de chamadas), funcionando integrados utilizando CTI (Computer Telephony Integration), URA (Unidade de Resposta Audível), recursos para a operação e pessoal (operador, monitor, supervisor e gerente), conforme características, condições, especificações técnicas e localidades constantes neste Edital e em seus Anexos.

Os serviços de atendimento por Telemarketing receptivo e ativo compreendem as atividades de atendimento telefônico ao beneficiário e retorno posterior a estes, quando necessário, consulta à banco de dados informatizado, atualização de endereço, registro de solicitações e fornecimento de informações via Internet – com opções para formulário eletrônico, a partir da Home Page da AGERSA, ou outra por ela indicada, fax, carta ou outros meios seguros de comunicação que venham a ser utilizados.

2. Especificaçoes, caracteristicas, quantitativos, cronograma/prazo de execução e local de prestação dos serviços:

ITEM	Código SIMPAS	Descrição	Quantitativo	Cronograma/ Prazos
01	01.70	Empresa especializada para a prestação de serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação, Manutenção do Call Center (teleatendimento ativo e receptivo) da OUVIDORIA/AGERBA, incluindo-se o desenvolvimento de softwares voltados à melhoria da plataforma existente, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização nas instalações da Contratada com sede em Salvador – BA ou região metropolitana, incluindo linhas telefônicas, circuitos para interligação das redes locais de computadores, elementos de interconexão, front-end de atendimento, adequações ambientais, equipamentos – PABX (private automatic branch exchange), DAC (distribuidor automático de chamadas), funcionando integrados utilizando CTI (Computer Telephony Integration), 10 portas URA (Unidade de Resposta Audível), 04 PA's (Posto de Atendimento), recursos para a operação e pessoal (operador, monitor, supervisor e gerente.	01	12 meses

2.1 Local da Prestação de Serviço:

Os serviços serão executados em ambiente da Contratada, onde o mesmo deverá estar instalado em Salvador ou Região Metropolitana.

3. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

3.1 O dimensionamento deverá respeitar as seguintes premissas:

3.1.1 Nível mínimo de Serviço: 90% das ligações deverão ser atendidas pelo operador, no máximo, em até 40 segundos e 100% das ligações atendidas pela URA em até 60 segundos.

3.1.2 TMA (tempo médio de atendimento): 180 segundos

3.1.3 Quantidade média de chamadas/dia: 480

3.1.4 Quantidade média chamadas/mês: 11.000

3.1.5 Durante a vigência do contrato, os serviços já disponibilizados poderão ser alterados, assim como, novos serviços poderão ser agregados ao portfólio de atendimentos prestados pela CONTRATADA, o que acarretará a atualização da quantidade de chamadas.

3.2 A AGERSA será responsável pela gestão do contrato, especialmente no que se refere à avaliação tecnológica das atividades desenvolvidas, podendo esta realizar auditorias, avaliações, medições, estabelecer cronogramas e conteúdo das Ordens de Execução de Serviço, bem como demais atividades que forem necessárias à execução e gerenciamento do contrato.

3.3 Como instrumento auxiliar no controle da execução será utilizada a "Ordem de Execução de Serviços - OES".

3.4 A OES será utilizada antes do início de qualquer serviço, através da qual a contratada aceita executá-lo fornecendo a especificação do serviço total de homens/hora, tipo de profissional e prazo de entrega.

3.5 Só serão computadas para faturamento, as horas contratadas com a medição dos serviços autorizados via OES.

3.6 Alterações em serviços já implantados correrão às expensas da CONTRATADA.

3.7 Os serviços deverão ser prestados conforme segue:

3.7.1 Os serviços serão executados nos dias úteis, de segunda à sexta feira, nas posições de atendimento (PA´s) e no atendimento eletrônico (URA), das 07:00h (sete) às 19:00 (dezenove) horas, de acordo com o horário local.

Os horários definidos poderão ser alterados mediante comunicação a CONTRATADA, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

3.7.2 Considerando o atendimento 12 horas, todos os dias úteis a CONTRATADA deverá manter quadro técnico necessário para dar suporte aos sistemas de telecomunicações e informática, envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da estrutura de Call Center que deverá atender a AGERSA.

3.7.3 Disponibilizar 04 (quatro) Posições de Atendimento (PA's), nas instalações da CONTRATADA, a serem operadas pela mesma para:

- Receber ligações transmitidas do teleatendimento, em situações especificas, a critério da CONTRATANTE, utilizando o mesmo front-end que as demais Posições de Atendimento do teleatendimento;

- Disponibilizar todas as informações referentes à monitoração dos atendimentos on-line. Neste mesmo local, deve ser possível à escuta dos atendimentos feitos pelos operadores. Todos os custos decorrentes da implementação desta funcionalidade, tais como, equipamentos e software necessários, exceto linha de comunicação, correrão às expensas da CONTRATADA.

Inicialmente a Contratante garantirá à Contratada a operação mínima de 4 (quatro) PA's, sendo que o remanescente somente será instalado justificando-se pela demanda dos serviços.

4. INFRA-ESTRUTURA

4.1 A AGERSA deverá disponibilizar os recursos necessários à operacionalização dos serviços do Call Center, seguindo os requisitos descritos abaixo:

4.1.1 Todos os custos dos Links e componentes de comunicação de dados para interligação da Contratada com a AGERSA, via internet, serão de responsabilidade da Contratada, sendo que a assinatura, tráfego e número 0800, a ser divulgado, será de responsabilidade da CONTRATANTE.

4.1.2 A CONTRATADA deverá fornecer espaço físico, infraestrutura elétrica e profissional especializado para acompanhamento no período de levantamento e instalação dos componentes de comunicação de dados e circuitos de comunicação por parte da Contratante.

4.1.3 A Contratada deverá disponibilizar, às suas expensas, os roteadores e equipamentos de comunicação de rede necessários à interligação nas instalações da Contratada.

4.1.4 As conexões serão ativadas através de protocolo de comunicação TCP/IP.

4.1.6 A CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, a estrutura necessária e a integração do seu ambiente computacional à estrutura de comunicação disponibilizada pela Contratante.

5. TELEFONIA

5.1 A aquisição de números telefônicos locais, bem como de números telefônicos que venham a ser ativados, serão contratados sob a responsabilidade da AGERSA.

5.2 A AGERSA arcará com o ônus relativo às contas telefônicas cujos números estejam sob sua responsabilidade, assim como dos circuitos de comunicação de dados.

5.3 A exigência disposta no subitem 5.2, dar-se-á em função de resguardo por parte da AGERSA, para que haja solução de continuidade no atendimento tendo em vista tratar-se de números de conhecimento público e de contrato de terceirização com prazo determinado.

5.4 A solução disponibilizada pela CONTRATADA deverá ser compatível com equipamentos do tipo PABX/DAC (private automatic branch exchange/Distribuidor Automático de Chamadas) digital, utilizando recursos de Web Center que contemple no mínimo os requisitos relacionados nos itens de 6 a 14.
5.5 A contratada deverá possuir os equipamentos necessários para o recebimento das ligações originadas de aparelhos celulares.

6.DO SOFTWARE DE ATENDIMENTO

6.1 O sistema de atendimento será disponibilizado pela AGERSA que é o mesmo software utilizado pela sua ouvidoria.

6.2 Qualquer reclamação, sugestão ou denúncia, deverá ser registrada nesse módulo de ouvidoria, fornecido pela Contratante, para este fim, que permitirá a consulta e inserção de informações on-line pela Contratada.

6.3 A contratada deverá gerar estatísticas mensais:

- Total de ligações recebidas
- Média diária de ligações recebidas
- Quantidade de ligações em horários de pico
- Consultas ao Menu Principal, detalhando por cada menu secundário
- Detalhamento de cada Menu secundário por tipo de serviço consultado
- Total de transferências para o operador, detalhando ligações atendidas e ligações abandonadas
- Total de informações prestadas, detalhando por tipo de informação solicitada.
- TMA- Tempo médio de atendimento.
- TME- Tempo médio de espera.
- Nível mínimo de serviço: informar percentual das ligações atendidas.
- Percentual de perdas de ligações no tronco de CONTRATADA.

6.4A contratada deverá fornecer o software com as funções de telemarketing ativo e o sistema de discagem automática baseada em banco de dados e script inteligente, configurável pelo monitor, para que a contratada aplique pesquisas e/ ou ligações de retorno aos beneficiários, aproveitando os períodos de capacidade ociosa do teleatendimento;

6.5 A contratada deverá, ainda, realizar mensalmente pesquisa de satisfação, com no mínimo 1,0% (um por cento) das solicitações registradas no software da AGERSA, considerando os seguintes parâmetros:

- Domínio, fidedignidade e integridade das informações;
- Tempo de espera em fila / tentativa de ligação;
- Qualidade do atendimento abrangendo: cortesia, presteza, qualidade da informação prestada e outros aspectos compatíveis para o bom atendimento;
- Retorno das questões pendentes;

7. ARQUITETURA

A arquitetura de rede para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:

a) capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal);

b) capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);

c) escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
- capacidade de processamento;
- armazenamento de dados;
- acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
- acréscimo do número de relatórios contemplados.

d) espelhamento operacional de todos os equipamentos críticos para operação ininterrupta dos serviços da Central de Atendimento e de retaguarda.

8. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)

A Central de Comutação (PABX) / Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá estar, inicialmente, configurada como descrito nos itens seguintes:

a)CPU duplicada;
b) interface de música ou mensagem institucional fornecida pela Contratante, em espera;
c) software de Gerenciamento de Sistema;
d) módulo de integração com o sistema Gerenciamento de Chamadas;
e) arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
f) ter capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
g) ter capacidade de prover o balanceamento de chamadas entre centrais remotas, de modo a suportar atendentes localizados remotamente ao DAC, de forma flexível e que permita a expansão ou redução do quadro de atendimento de acordo com o tráfego entrante;
h) ter capacidade interna de anúncio de modo a permitir a gravação de um número mínimo de 200 mensagens com até cinco minutos de duração. A modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da central de atendimento;
i) ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
j) ter capacidade de rotear as chamadas, dentro do território nacional, considerando o número chamador (n.º de A) e o número discado (n.º de B);
k) ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um atendente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo/especialidade;
l) ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
m) ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:

- atendente há mais tempo livre;
- tempo médio de resposta;
- chamada há mais tempo na fila;
- número de chamadas na fila;
- número de atendentes em disponibilidade;
- especialidade do atendente;
- prioridade;
- hora do dia;
- dia da semana;

n) ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento. Esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas. O tempo de espera deverá ser estimado e vocalizado para o cliente na fila;
o) permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo ou da especialidade no display do terminal de voz. Estas informações, incluindo a comparação da sua média individual com as médias ou metas do grupo, devem poder ser apresentadas de forma contínua.

9. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá gerenciar todas as posições ativas ou receptivas, locais ou remotas e deve ter as seguintes características:

a) monitoração de 100% das posições de supervisão simultaneamente;
b) capacidade gráfica;
c) vetorização;
d) capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
e) integração multimídia (Screen-Pop);

f) capacidade de integração com o sistema de gerenciamento de força de trabalho.

10. URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

O sistema proposto deve:

- Prover uma unidade de resposta audível, para operação da central com atendimento automático, e transferência para atendente, utilizando plataforma digital com resposta por voz digitalizada;
- Permitir o retorno de informações solicitadas através de montagem de seqüências de palavras frases digitalizadas e transmitida via voz na mesma ligação;
- Ter a capacidade de atendimento de ligações para telefones decádicos e telefones multifrequenciais, observando o grau de efetividade exigido pela ANATEL;
- Possibilidade de interrupção de mensagem de voz para passar ao passo seguinte (cut through);
- Possuir conectividade com o protocolo de comunicação TCP/IP;
- Ter a capacidade de armazenamento de, no mínimo, trinta minutos de frases;
- Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar;
- Permitir a transferência simultânea de voz para o atendente, caso a árvore de voz não ofereça possibilidade de atendimento;
- Permitir árvores de voz, desenvolvidas e implementadas conforme definição da AGERSA;
- Gerar as seguintes estatísticas abaixo relacionadas:
    - Quantidade de ligações finalizadas na URA;
    - Quantidade de ligações efetuadas na URA e transferidas para o atendente;
    - Quantidade de acessos na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado;
    - Tempo total, diário e mensal, das transações concluídas no atendimento eletrônico;
    - Quantidade de transações não concluídas, com as especificações dos motivos;
    - Fator de concentração de chamadas, na HMM (Hora de Maior Movimento) e em intervalos a serem definidos pela AGERSA;
    - Perdas de ligações motivadas por problemas de telefonia;
- Desviar para o operador todas as chamadas na URA com inoperância, no tempo máximo determinado pela contratante;
- Permitir facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços em produção;
- Oferecer a capacidade de acesso remoto para gerenciamento e/ou manutenção via TCP/IP;
- Utilizar interfaces de canal analógico e/ou digital (E1) na mesma plataforma, sem a necessidade de nenhuma adaptação ao hardware já existente;
- Possuir sistema de acesso remoto para gerenciamento e/ou manutenção;
- Oferecer a facilidade de vocalização de um texto de modo a transformar um determinado texto em voz;
- Permitir conexão a rede local (LAN) do tipo Gigabit Ethernet ou através de outra do mesmo nível tecnológico;
- Permitir um gerenciamento gráfico completo, em ambiente operacional Windows XP ou vista, da árvore de voz e do "script" das ligações;
- Realizar alterações nas informações gravadas via microfone ou telefone qualquer da Rede Pública de Telefonia;
- Consultar um banco de dados local da própria plataforma;
- Realizar alterações na árvore de diálogos com sistema em funcionamento;
- Reconhecimento de dados discados em modo decádico (pulso) ou DTMF (tom);
- Atendimento através de Anunciador Digital, que permita reter ligações em espera com música, com transferência automática para atendimento humano;
- As informações verbalizadas pela Plataforma para os clientes deverão ser gravadas e editadas em

estúdio, com alta qualidade de som;

- As informações que serão fornecidas pela plataforma deverão obedecer à árvore de diálogos e conteúdo fornecidos pela contratante.

11. SISTEMA TELEFÔNICO E FONES DE OUVIDO

A Contratada deverá utilizar:

a) aparelhos telefônicos digitais com display de duas linhas, mínimo de oito teclas programáveis e teclas de display para gravação de funcionalidades, para a operação;
b) aparelhos telefônicos digitais com display de duas linhas e viva voz para supervisão e gerência;
c) 2 fones de ouvido adaptáveis aos aparelhos para cada atendente.

12. DA DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES À CONTRATADA

a) As informações que necessitem de consulta ao Banco de dados da contratante, a serem fornecidas aos solicitantes, através de operador serão disponibilizadas em tempo real, de forma transacional.
b) A AGERSA garantirá um tempo de resposta compatível com a operação do Call Center, compreendido entre a solicitação da informação até a sua disponibilização à CONTRATADA, além do atraso adicionado pela infra-estrutura de comunicação disponibilizada pela CONTRATADA.
c) A base de dados relativa às informações gerais sobre produtos e serviços da AGERSA a serem fornecidas pelos operadores aos usuários do Call Center, citadas neste Edital e seus anexos, possuirá as seguintes características: Aplicação WEB, SGBD ou superior, residente no ambiente operacional da AGERSA.

13. MONITORAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

13.1. Permitir a visualização digital de informações relativas ao atendimento (mensagens, gerenciamento da fila de telefonia, tempo de atendimento, etc);

13.2. Geração das estatísticas abaixo relacionadas:

a)Quantidade de operadores conectados;
b)Quantidade de operadores ausentes;
c)Quantidade de chamadas por operador;
d)Tempo médio de atendimento por operador;
e)Quantidade de ligações repassadas ao operador e não atendidas;
f) Identificar ligações atendidas pelo operador com duração menor que 10 segundos;

13.3. Disponibilizar solução que permita a supervisão dos atendimentos realizados pelos operadores, ou seja, permita aos supervisores monitorarem on-line os atendimentos, através de escuta;

14. OUTRAS FUNCIONALIDADES

14.1 Deverão ser obtidas pela CONTRATADA junto à(s) concessionária(s) telefônica(s), estatísticas quanto à quantidade de ligações acusadas como linha ocupada (LO) e não responde (NR) nos troncos da CONTRATADA;

14.2 Disponibilizar recursos que permitam ao operador retornar ligação ao usuário, na ocorrência de respostas pendentes, utilizando telemarketing ativo na mesma plataforma de atendimento;

14.3 A CONTRATADA deverá manter um banco de dados com as perguntas realizadas com maior frequência bem como com as suas respectivas respostas, conforme classificação definida pela AGERSA e integrada ao aplicativo de atendimento (front-end).

15. DA SEGURANÇA

15.1 Prover segurança através da utilização de identificação individual de operadores, supervisores e gerentes, com segmentação de ambientes;

15.2 Gerar registros detalhados por acesso de usuário em todos os ambientes;

15.3 Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa;

15.4 Todas as informações impressas deverão ser construídas de acordo com os despachos feitos pela AGERSA, ficando a cargo do Call Center o empacotamento nos modelos padronizados de respostas e envio aos Usuários.

16. EQUIPAMENTOS E ELEMENTOS DE CONECTIVIDADE

16.1Switch: Deverá ser instalado de modo a possibilitar a conexão de equipamentos externos, como notebooks, bem como para ampliar a rede existente.

16.2Servidor: Deverá ser instalado em local reservado e com acesso restrito a pessoas previamente autorizadas, sendo permitido o acesso aos Técnicos da AGERSA devidamente credenciados.

16.3Conectividade Externa: Todos os elementos necessários à conectividade da CONTRATADA com o meio externo, tais como links de comunicação, modem, criptografo, telefonia (DAC e PABX) e DG (Distribuidor Geral) deverão se situar em local reservado e com acesso restrito a pessoas previamente autorizadas.

16.4Deverão ser mantidos backups diários (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos atendimentos realizados.

17. CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA

17.1 A CONTRATADA deverá garantir estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários às operações dualizados, tais como: no-break, PABX/DAC, linhas de comunicação, servidor de rede, garantindo com isso a prestação de serviços em solução de continuidade.

17.2 A CONTRATADA deverá possibilitar, em caso de quebra ou falha do seu sistema e para manter níveis adequados de atendimento, desvio das ligações para uma outra central da própria CONTRATADA ou outra por essa indicada e aceita pela AGERSA, dentro da cidade de Salvador ou região metropolitana).

18. PARÂMETROS MÍNIMOS DE DESEMPENHO

18.1 A CONTRATADA obriga-se a manter os parâmetros nos níveis mínimos a seguir indicados:

- 85% (oitenta e cinco por cento) das ligações atendidas por um operador, em no máximo, 20 (vinte) segundos;
- Perda máxima de 1% (hum por cento) de ligações no tronco da CONTRATADA;

- Nota média mínima igual a 8,0 (oito) apuradas nas pesquisas de opinião, oportunamente aplicadas pelo OUVIDORIA/AGERSA, junto aos seus beneficiários.

19. PREÇO DOS SERVIÇOS / FATURAMENTO

19.1 O valor mensal será calculado com base no número de PA's e portas de URA's ativas no mês.

19.2 Serviços de desenvolvimento de novos aplicativos quando se fizerem necessários, e após o "de acordo" da AGERSA, deverão ser faturados tendo em anexo a Ordem de serviço emitida pela AGERSA com seu respectivo documento de conclusão e aceite. Estes serviços deverão ser faturados com base na quantidade de homens/hora consumidos, previamente acordados com a AGERSA.

19.3 A CONTRATADA, mensalmente, até o 2º dia útil de cada mês, emitirá uma fatura referente à prestação dos serviços no mês anterior, que deverá ser aprovada pela área gestora do contrato.

19.4 A área gestora do contrato aprovará a fatura ou emitirá parecer contestando a mesma em até 3 dias após o seu recebimento.

19.5 A AGERSA pagará as faturas emitidas até 08 dias após a aprovação pela área gestora do contrato.

20. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1 O prazo máximo para a CONTRATADA disponibilizar os serviços será aquele constante de sua proposta, não podendo ser superior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da assinatura do contrato.

21. PROPRIEDADE E USO DE INFORMAÇÕES

21.1 Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da AGERSA, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela AGERSA, sob pena da aplicação das penalidades previstas em contrato.

21.2 Todas as informações da AGERSA, manipuladas no Call Center, são consideradas confidenciais e a quebra de confidencialidade, sob que motivo for, é fato para aplicação das penalidades, previstas em contrato.

22. OPERADOR

22.1 Nível de escolaridade do empregado: mínimo o 2º grau, com conhecimentos básicos de informática, não podendo estar vinculado à CONTRATADA através de contrato de estágio;

22.2 Habilidades e Atitudes: **Inteligência geral:** capacidade para aprender tarefas de execução; **Concentração**: capacidade apurada para concentrar-se na execução do trabalho, evitando a ocorrência de erros; **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada. Não possuir vícios de linguagem, como prática de gírias e repetição de uma mesma palavra; **Tom de voz:** ter timbre de voz nítido e equilibrado; **Energia:** disposição para a execução das tarefas rotineiras e prontidão para a resolução de problemas, mantendo o ritmo constante, independentemente do horário de trabalho; **Responsabilidade**: capacidade para responder pelo cumprimento e qualidade das atividades que lhe são atribuídas; **Estabilidade emocional**: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; **Autoconfiança:** Capacidade para agir com firmeza e segurança, frente às situações que exijam uma tomada de decisão; **Enquadramento às normas**: Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos

preestabelecidos; **Saber ouvir**: permitir a outrem e ao usuário que expresse a sua necessidade; **Empatia**: capacidade de colocar-se no lugar do usuário, captando a sua real necessidade; **Relacionamento interpessoal:** capacidade para interagir com pessoas, estabelecendo contatos adequados a nível profissional; **Motivação**: apresentar interesse em realizar as atividades inerentes à função; **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstância que assim o exigir; **Postura**: capacidade para adequar-se, exibindo atitudes e comportamentos socialmente aceitos; **Comprometimento:** engajar-se à missão e diretrizes da AGERSA.

23. SUPERVISÃO/ MONITORIA

23.1 Nível de escolaridade do empregado: a partir do 2° grau completo.

23.2 Experiência: Desenvolvido trabalho de operador de telemarketing, com o tempo mínimo para o desempenho, com destaque, das atividades listadas no item 22.2 e/ou experiência em supervisão/monitoria.

23.3 Habilidades e atitudes:

a. Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
b. Controle Emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações conflitantes;
c. Liderança: habilidade para conduzir a equipe, de forma a atender às necessidades de trabalho, na sua área de abrangência;
d. Assimilação: Capacidade para apreender novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas anteriormente, adequando-as às situações;
e. Iniciativa: Disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam da rotina de trabalho;
f. Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes das equipes;
g. Habilidade interpessoal: capacidade de dar e receber feedback, facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
h. Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam da sua rotina de trabalho;
i. Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos preestabelecidos;
j. Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam tomadas de decisão;
k. Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado;
l. Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades da área;
m. Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto através de linguagem escrita quanto falada;
n. Atenção concentrada: capacidade para responder de forma adequada e simultânea a diversos estímulos advindos do meio;
o. Discrição: ter discernimento para manter-se reservado em circunstância que assim o exigir;
p. Postura: capacidade para adequar-se, exibindo atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
q. Criatividade: capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;
r. Comprometimento: engajar-se à missão e diretrizes da AGERSA.

23.4 Atribuições:

a. planejar, organizar, controlar, acompanhar, orientar e avaliar a execução das atividades e projetos da sua área de atuação;
b. supervisionar os recursos humanos, materiais, patrimoniais e tecnológicos, observando as

diretrizes definidas, objetivos, prazos, normas e procedimentos;
c. propor e implementar rotinas e procedimentos;
d. acompanhar, preparar e fornecer dados e informações gerenciais;

e. identificar e dimensionar situações adversas, providenciando a adoção de medidas imediatas para a correção de eventuais falhas detectadas;
f. manter a integridade e atualização das informações, banco de dados e cadastros;
g. atender e orientar os usuários da AGERSA sobre procedimentos operacionais dos produtos e serviços;
h. avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações de provimento e desenvolvimento;
i. estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver pessoas para a execução dos processos e alcance dos resultados;
j. atender as demandas de trabalho e as necessidades dos usuários.

24. GERÊNCIA

24.1 Nível de escolaridade: superior completo

24.2 Habilidades e atitudes:

a) Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
b) Controle Emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações conflitivas;
c) Liderança: habilidade para conduzir a equipe, de forma a atender às necessidades de trabalho, na sua área de abrangência;
d) Assimilação: Capacidade para apreender novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas anteriormente, adequando-as às situações;
e) Iniciativa: Disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam da rotina de trabalho;
f) Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes das equipes;
g) Habilidade interpessoal: capacidade de dar e receber feedback, facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
h) Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam da sua rotina de trabalho;
i) Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos preestabelecidos;
j) Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam tomadas de decisão;
k) Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado;
l) Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades da área;
m) Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto através de linguagem escrita quanto falada;
n) Atenção concentrada: capacidade para responder de forma adequada e simultânea a diversos estímulos advindos do meio;
o) Discrição: ter discernimento para manter-se reservado em circunstância que assim o exigir;
p) Postura: capacidade para adequar-se, exibindo atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
q) Criatividade: capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;
r) Comprometimento: engajar-se à missão e diretrizes da AGERSA.

24.3 Atribuições:

a) Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de supervisores da CONTRATADA, a sequência lógica de atividades e estratégias de atuação;

b) Dimensionar recursos humanos, materiais e financeiros;

c) Acompanhar, com a equipe de supervisão da CONTRATADA, o resultado da execução dos serviços, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução do objeto contratual;

d) Estabelecer e rever procedimentos, com a equipe de supervisão da CONTRATADA, definindo estratégias e competências de atuação, de forma propor medidas de racionalização, visando a maximizar o aproveitamento dos recursos;

e) Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando com as metas estabelecidas;

f) Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar tecnicamente, atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, acompanhando os resultados, visando a atender a demanda e o grau de satisfação, promovendo a otimização e maximização da eficiência dos serviços prestados aos usuários;

g) Realizar reuniões, com toda a equipe para fins de coordenação dos esforços, de conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos elementos participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;

h) Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, visando ao aprimoramento dos métodos e procedimentos utilizados pelas equipes envolvidas nas atividades;

25. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Detalhar na proposta Política de Recursos Humanos implementada e processo de manutenção da mesma, visando criar clima de harmonia e motivação no ambiente de trabalho, voltado para a garantia da qualidade de atendimento, envolvendo os seguintes critérios:

- Seleção especializada
- Treinamento voltado para a qualidade técnica e de relacionamento
- Permanente reciclagem
- Acompanhamento médico-ocupacional
- Programa de Qualidade de Vida e Ergonomia
- Avaliação permanente - Auditorias
- Campanhas motivacionais e de integração
- Plano de Carreira e pesquisa motivacional
- Supervisor e monitor para grupos de 10 atendentes
- Remuneração fixa e variável com plano de incentivos

26. TREINAMENTO

A CONTRATADA, juntamente com a OUVIDORIA/AGERSA, elaborará Plano de Treinamento que deverá prever a realização obrigatória de reciclagem, com intervalo de, no máximo, três meses entre uma e outra.

A CONTRATADA treinará e capacitará os candidatos, habilitados na fase de recrutamento e seleção, em atividades inerentes ao Telemarketing Receptivo e Ativo, com recursos materiais e equipamentos próprios.

A CONTRATADA deverá obrigatoriamente treinar sua equipe e implantar todos os procedimentos de conformidade do PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC / Telemarketing), incluindo as diretrizes do Selo de Ética e da Norma de Maturidade específica para o objeto deste contrato.

A OUVIDORIA/AGERSA capacitará e treinará os supervisores e operadores, sobre seus produtos e serviços, admitidos no início da vigência do contrato, obedecendo a seguinte carga horária:

PROFISSIONAL	CARGA HORÁRIA
Operador	**20 horas**
Supervisor/ Monitor	**40 horas**

A carga horária de treinamento poderá ser estendida, caso haja necessidade verificada pela AGERSA ou apontada pela CONTRATADA.

Somente poderão realizar atendimentos os operadores julgados aptos pela supervisão da AGERSA.

A CONTRATADA ministrará treinamento, a título de reciclagem, em caráter excepcional, quando exigido pela supervisão da AGERSA, em comunicado escrito e fundamentado.

A CONTRATADA permitirá o retorno dos empregados submetidos à reciclagem, somente após a aprovação da supervisão da AGERSA.

27. OUTRAS ESPECIFICAÇÕES

27.1 Requisitos

27.1.1 Horário de Funcionamento:

a) Segunda à sexta-feira:
   7:00 (sete) às 19:00 (dezenove) horas

27.1.2 Quantidade de posições de atendimento (PA´s): 4 (quatro) PA´s de 12 (doze) horas
Funcionamento:

a) Segunda à sexta-feira:
   4 (quatro) PA´s de 12 (doze) horas, mais supervisão e gerência

Atendimento Humano: 100%

27.1.3 Quantidade de Unidade de Resposta Audível (URA´s): 10 (dez) portas de URA´s.

O Sistema proposto deve:

- ✓Prover uma unidade de resposta audível, para operação da central com atendimento automático, e transferência para atendente, utilizando plataforma digital com resposta por voz digitalizada;
- ✓Permitir o retorno de informações solicitadas através de montagem de seqüências de palavras frases digitalizadas e transmitida via voz na mesma ligação;
- ✓Ter a capacidade de atendimento de ligações para telefones decádicos e telefones multi frequenciais, observando o grau de efetividade exigido pela ANATEL;
- ✓Possibilidade de interrupção de mensagem de voz para passar ao passo seguinte (cut thru);

✓Possuir conectividade com o protocolo de comunicação TCP/IP;

✓Ter a capacidade de armazenamento de, no mínimo, 30 (trinta) minutos de frases;

✓Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar;

O Sistema de gerenciamento de chamadas:
O sistema de gerenciamento de chamadas da contratada deverá gerenciar todas as posições ativas ou receptivas, locais ou remotas e deve ter as seguintes características:
- Atendimento das chamadas originadas de aparelho celular;
- monitoramento de até 10 (dez) posições de supervisão simultaneamente;
- capacidade gráfica;
- vetorização;
- capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
- integração multimídia (Screen-Pop).

27.2 O Call Center deverá operar com a seguinte estrutura organizacional:

27.2.1 Gerente do Call Center, responsável por toda a Central de Atendimento.

27.2.2 Supervisores: responsáveis por controlar e acompanhar os Monitores, analisar o desempenho do Call Center através dos indicadores do serviço, planejar, coordenar e avaliar campanhas de motivação e reciclagem, responder todas as questões inerentes ao serviço junto ao Gerente Geral e relacionar-se com a área de Telemática e a área Comercial da Contratada, entre outros.
27.2.3 Monitores: responsáveis por controlar e acompanhar a equipe nos itens: faltas, atrasos, qualidade de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de presença na PA, treinamento On the Job, esclarecimento de dúvidas e orientação no atendimento aos Usuários e tudo mais que se relacionar diretamente com o Operador.

27.2.4 A equipe de Operadores da Contratada deverá ser formada em Técnicas de Telemarketing, com ênfase em Linguagem, Objeções e Motivação, dentre outras, sendo coordenada por Supervisores e apoiada por Psicólogos especializados em Telemarketing.

27.2.5 Coordenação de Treinamento, responsável por ministrar treinamento de formação, aperfeiçoamento e reciclagem de operadores;

27.2.6 Pessoal de Back-Office, responsável por realizar interfaces com áreas afins ao atendimento buscando providenciar soluções às solicitações e reclamações dos Usuários;

27.2.7 Controle de Qualidade: responsável por monitorar o atendimento, realizar pesquisas de satisfação e monitorias ativas para checar o grau de conhecimento da operação, gerando os indicadores para análise de desempenho.

27.3 Além das funções citadas acima a Contratada deverá dispor de uma área de Telemática composta de profissionais de Telecomunicações e Informática responsável pelo planejamento, implantação e assistência técnica, dos equipamentos e sistemas, além de análise de tráfego, segurança da informação e infraestrutura de TI, funcionando 24 horas, de maneira a garantir alta disponibilidade do Call Center.
27.4 As características dos pontos de atendimento deverão seguir as normas NBR 15786/2010 e a NR 17.

Visto em
__/__/__

28. GESTOR DO CONTRATO
Os gestores do presente contrato, designados para acompanhar o atendimento das cláusulas contratuais e fiscalizar a prestação de serviço da contratada, estão abaixo citados:
-Gestor, TITULAR:
Titular: **Silvana Maria Selem Gonçalves**, matrícula n° 16.223.869-4

29. VALOR DE REFERÊNCIA E PRAZO
O valor médio mensal estimado, para a prestação de serviço de Call Center com 04 (quatro) PA's e 10 (dez) URA´s foi de R$ 451.244,80. Este valor inclui todos os custos mensais dos serviços previstos no presente Termo de Referência, pelo prazo de 12 (doze) meses.

Silvana Maria Selem Gonçalves
Ouvidora

DESCRIÇÃO DO PREÇO MÉDIO ORÇADO

LOTE ÚNICO

Descrição	Quantidade	Unitário Mensal	Total Mensal
PA´s	**04**	**R$0000**	**R$0000**
URA´s	**10**	**R$0000**	**R$0000**
Preço total mensal			**R$0000**
Valor Total para os 12 meses			**R$000**

Salvador _____de _____ de 2020.

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

3.1 Garantia Técnica:]

(**X**) **3.1** O prazo legal de garantia técnica será de **30 (trinta) dias,** tratando-se de fornecimento de serviço não durável, e de **90 (noventa) dias**, tratando-se de fornecimento de serviço durável (art. 26, I e II do CDC).

3.2 O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste, a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada, bem como os ônus a cargo do Contratante, devendo ser entregue devidamente preenchido, pela Contratada, no ato do fornecimento, acompanhada de manual de instrução e, quando for o caso, do manual de instalação e uso do produto, em linguagem didática, com ilustrações (art. 50, parágrafo único, do CDC).

4. Responsável pelas informações constantes do termo de referência:
Servidor responsável: Silvana Maria Selem Gonçalves
Lotação: Ouvidoria

Visto em
__/__/__

SEÇÃO III
ORÇAMENTO ESTIMADO EM PLANILHA

(**X**) Para efeito do art. 81, II, da Lei estadual nº 9.433/05, o orçamento estimado em planilha de quantitativos e preços unitários é o descrito abaixo, os quais correspondem ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global.

LOTE/ ITEM	Código SIMPAS	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL	DEGRAU
1	**01.70.00.00049905-6**	**Implantação, operação e manutenção de Call Center**	**Un**	**1**	**R$ 37.603,7337**	**R$ 37.603,7337**	**R$ 0,01**
				VALOR ESTIMADO MENSAL		**R$ 37.603,7337**	
				VALOR ESTIMADO GLOBAL		**R$ 451.244,80**	

SEÇÃO IV
MODELO DE DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

1. Modelo de descrição da proposta de preços

Modalidade de Licitação	Número

LOTE /ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTITATIVO (A)	PREÇO UNITÁRIO (B)	PREÇO TOTAL (A X B)
			VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (MENSAL)	R$
			VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (GLOBAL)	R$
			PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA	( ) DIAS **[≥60]**

Salvador _____de _____ de 20__.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Visto em
__/__/__

SEÇÃO V
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO À PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

Modalidade de Licitação	Número

[Identificação completa do representante da licitante], como representante devidamente constituído de **[Identificação completa da licitante],** doravante denominada LICITANTE, para fins de participação no certame licitatório acima identificado, declaro, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente por mim e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentei, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação quanto a participar ou não dela;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação antes da adjudicação do objeto;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que estou plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detenho plenos poderes e informações para firmá-la.

Declaro, ainda, para os efeitos art. 299 do Código Penal Brasileiro, não estar sujeito às hipóteses de impedimento de participação elencadas nos arts. 18 e 125 da Lei estadual nº 9.433/05, quais sejam:

Art. 18 - Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação, da execução de obras ou serviços e do fornecimento de bens a eles necessários: I - o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica; II - a empresa responsável, isoladamente ou em consórcio, pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, subordinado ou subcontratado;
III - servidor ou dirigente do órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação; IV - demais agentes públicos, assim definidos no art. 207 desta Lei, impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal.

§ 1º- É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa, a que se refere o inciso II deste artigo, na licitação ou na execução da obra ou serviço, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.
§ 2º- O disposto neste artigo não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua, como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração, a elaboração do projeto executivo.
§ 3º- Considera-se participação indireta, para os fins do disposto neste artigo, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou de parentesco até o 3º grau entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se o fornecimento de bens e serviços a estes necessários.
§ 4º - Aplica-se o disposto no parágrafo anterior aos membros da comissão de licitação.

Art. 125 - É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a Administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais.
Parágrafo único - Não se inclui na vedação deste artigo a prestação de serviços em caráter eventual, de consultoria técnica, treinamento e aperfeiçoamento, bem como a participação em comissões examinadoras de concursos, no âmbito da Administração Pública.

Salvador, _____de _____ de 20__.

_____
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Visto em
__/__/__

SEÇÃO VI
MODELO DE PROCURAÇÃO

Modalidade de Licitação	Número

Através do presente instrumento, nomeamos e constituímos o(a) Senhor(a) ....., (nacionalidade, estado civil, profissão), portador do Registro de Identidade nº ....., expedido pela ....., devidamente inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda, sob o nº ....., residente à rua ....., nº ..... como nosso mandatário, a quem outorgamos amplos poderes para praticar todos os atos relativos ao procedimento licitatório indicado acima, conferindo-lhe poderes para:

(apresentar proposta de preços, interpor recursos e desistir deles, contra-arrazoar, assinar contratos, negociar preços e demais condições, confessar, firmar compromissos ou acordos, receber e dar quitação e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame etc).

Salvador _____de _____ de 20__.

_____
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

SEÇÃO VII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO (LEI COMPLEMENTAR nº 123/06)

[EXCLUSIVA PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE]

Modalidade de Licitação	Número

Para os efeitos do tratamento diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, declaramos:

que estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública da licitação, na condição
( ) **de microempresa** **[ou]** ( ) **de empresa de pequeno porte**
e que não estamos incursos nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

Salvador, _____de _____ de 20__.

_____
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Visto em
__/__/__

SEÇÃO VIII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E DE VERACIDADE DOS DOCUMENTOS

[EXCLUSIVA PARA O PREGÃO ELETRÔNICO E PRESENCIAL]

Modalidade de Licitação	Número

Em cumprimento ao art. 120, II da Lei estadual nº 9.433/05 e ao art. 18, §4º do Decreto nº 19.896/20, e em face do quanto disposto no art. 184, inc. V, e no art. 195 da Lei estadual nº 9.433/05, declaro:

( ) o **pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação**.

Declaro, ainda, a veracidade dos documentos por mim apresentados, sob as penas da lei.

Salvador _____de _____ de 20__.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

PARTE II – HABILITAÇÃO

SEÇÃO I
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. Para a habilitação dos interessados, exigir-se-ão os documentos relativos a:

1.1 Habilitação jurídica, comprovada mediante a apresentação:

(**x**) **Para pessoas jurídicas:**

a) de registro público, no caso de empresário individual.
b) em se tratando de sociedades empresárias, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados, quando for o caso, dos documentos societários comprobatórios de eleição ou designação e investidura dos atuais administradores.
c) no caso de sociedades simples, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores.
d) decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

1.2 Regularidade fiscal e trabalhista:

(**x**) **Para pessoas jurídicas:**

1.2.1. Regularidade fiscal, mediante a apresentação de:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
b) prova de inscrição no Cadastro de Contribuinte Municipal - serviços, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
c) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante.
d) prova de regularidade para com a Fazenda Federal, inclusive INSS.
e) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF.

1.2.1.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, cumprindo-lhes assinalar a sua condição nos campos correspondentes na **Declaração Quanto à Regularidade Fiscal e Trabalhista,** conforme o modelo da **PARTE II** deste instrumento.

1.2.2 Regularidade trabalhista, mediante a apresentação de:

f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, através de certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

1.2.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, cumprindo-lhes assinalar a sua condição nos campos correspondentes na **Declaração Quanto à Regularidade Fiscal e Trabalhista,** conforme o modelo da **PARTE II** deste instrumento.

1.3 Qualificação Técnica, comprovada através de:

a) comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, através da apresentação de um ou mais atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, preferencialmente de acordo com o modelo constante da **PARTE II** deste instrumento (art. 101, II).

(**x**) a.1 Para a demonstração da capacidade técnico-operacional da licitante, será considerada satisfatória a comprovação da execução de no mínimo 40% dos quantitativos previstos no Termo de Referência.

b) indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos. (art. 101, III e §6º)

b.1 A licitante comprovará a aptidão operacional mediante a apresentação, junto aos documentos de habilitação, sob as penas da lei, em especial do disposto no art. 184, V, da Lei estadual nº 9.433/05, de relação explícita e declaração formal de disponibilidade, das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, de acordo com as especificações do TERMO DE REFERÊNCIA- SEÇÃO II DA PARTE I deste instrumento, preferencialmente de acordo com o modelo constante da PARTE II.

b.2 A relação do pessoal técnico indicado pela licitante deverá estar acompanhada da demonstração de vinculação à futura execução contratual, mediante a apresentação, junto aos documentos de habilitação, de quaisquer dos seguintes documentos: a) Carteira de Trabalho; b) Certidão do Conselho Profissional; c) Contrato social; d) Contrato de prestação de serviços; e) Termo através do qual o profissional assuma o compromisso de integrar o quadro técnico da empresa no caso do objeto contratual vir a ser a esta adjudicado.

c) comprovação da licitante de que possui, em nome da empresa, atestado de responsabilidade técnica para execução de serviço de características semelhantes às do objeto desta licitação ou de possuir, em seu quadro, e na data prevista para a entrega da proposta, detentor de tal atestado, profissional de nível superior ou outro devidamente reconhecido pela entidade competente, que seja detentor de tal atestado (art. 101, §2º).

c.1 A comprovação de que a licitante possui, em seu quadro, na data prevista para a entrega da proposta, detentor de atestado de responsabilidade técnica para execução de serviço de características semelhantes às do objeto desta licitação deverá ser feita através de uma das seguintes formas: a) Carteira de Trabalho; b) Certidão do Conselho Profissional; c) Contrato social; d) Contrato de prestação de serviços; e) Termo através do qual o profissional assuma a responsabilidade técnica pela obra ou serviço licitado e o compromisso de integrar o quadro técnico da empresa no caso do objeto contratual vir a ser a esta adjudicado.

1.4 Qualificação econômico-financeira:

I - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, observadas as seguintes disposições:

I.1 O balanço patrimonial e demonstrações contábeis podem ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

I.2 A licitante apresentará, conforme o caso, publicação no Diário Oficial ou Jornal de Grande Circulação do Balanço ou cópia reprográfica das páginas do Livro Diário numeradas sequencialmente onde foram transcritos o Balanço e a Demonstração de Resultado, com os respectivos Termos de Abertura e Encerramento registrados na Junta Comercial ou no caso de empresas sujeitas à tributação com base no lucro real, o Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado emitido através do Sistema Público de Escrituração Digital –SPED, contendo Recibo de Entrega do Livro, os Termos de Abertura, Encerramento e Autenticação, podendo este último ser substituído pela Etiqueta da Junta Comercial ou Órgão de Registro.

II - certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da licitante, com data de expedição ou revalidação dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data da realização da licitação, caso o documento não consigne prazo de validade.

III- demonstração de patrimônio líquido no montante mínimo de 10% do **valor a ser contratado, o qual será obtido com base na proposta final apresentada pela própria licitante**, admitindo-se a sua atualização com base no INPC do IBGE, ou por outro índice oficial que lhe vier substituir, na forma do §2º do art. 102 da Lei nº 9.433/05**.**

IV- relação dos compromissos assumidos pelas licitantes, que repercutam sobre sua capacidade financeira ou operacional.

1.5 Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor

Conforme o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei estadual nº 9.433/05, deverá ser apresentada declaração quanto ao trabalho do menor, conforme modelo constante da **SEÇÃO IV DA PARTE II** deste instrumento.

2. Regras acerca da participação de matriz e filial

a) Se a licitante for a matriz, todos os documentos devem estar em nome da matriz;
b) Se a licitante for filial, todos os documentos devem estar em nome da filial, exceto aqueles que a legislação permita ou exija a emissão apenas em nome da matriz;
c) A comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação poderá ser feita em nome da matriz ou da filial;
d) Se a licitante participar do certame apresentando os documentos de habilitação da matriz e desejar executar o contrato pela filial, ou vice-versa, deverá fazer prova, por ocasião da assinatura do contrato, da regularidade do estabelecimento que executará o objeto licitado, a qual deverá ser mantida durante todo o curso da avença.

3. A licitante deverá incluir no envelope de habilitação os documentos acima relacionados, sob pena de inabilitação, sendo-lhe facultado apresentar, alternativamente, o Certificado de Registro Cadastral-CRC ou Certificado de Registro Simplificado-CRS, que possibilitará a substituição dos documentos de habilitação, na forma indicada neste instrumento.
3.1 Caso conste do registro algum documento vencido, a licitante deverá apresentar a versão atualizada do referido documento junto aos demais documentos de habilitação
3.2 No pregão eletrônico, os documentos de habilitação deverão ser apresentados conforme o disposto na Parte Fixa – Rito do procedimento licitatório e da contratação.

SEÇÃO II
CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL CRC/CRS

1. Pressupostos para participação (inscrição facultativa ou obrigatória no Registro Cadastral/SAEB):

(**x**) Serão admitidos a participar desta licitação os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste instrumento, que pertençam ao ramo de atividade pertinente ao objeto licitado, e que tenham realizado seu credenciamento como *usuário* junto ao Banco do Brasil, para a obtenção de chave de identificação ou senha individual.

2. Documentos passíveis de substituição pelo extrato do Certificado de Registro:

2.1 O Certificado de Registro Cadastral-CRC ou Certificado de Registro Simplificado–CRS, estando no prazo de validade, poderá substituir os documentos relativos à habilitação constantes do sistema de registro, **exceto os concernentes à Qualificação Técnica**.
2.2 A substituição dos documentos está condicionada à verificação da regularidade destes, mediante a emissão do extrato do fornecedor pelo órgão licitante.

Visto em
__/__/__

SEÇÃO III
MODELOS DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO PARA O DESEMPENHO

Modalidade de Licitação	Número

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório, que a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxx, atendendo integralmente as especificações contratadas, inexistindo, até a presente data, registros negativos que comprometam a prestação.

Especificação	Quantitativo	Prazo de execução

Salvador _____de _____ de 20___.

_____
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Visto em
__/__/__

INDICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, DO APARELHAMENTO E DO PESSOAL TÉCNICO

Modalidade de Licitação	Número

DECLARAÇÃO FORMAL DE DISPONIBILIDADE

Declaro, em observância ao art. 101, §6º, da Lei estadual nº 9.433/05, para fins de prova de qualificação técnica, que disporei das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, conforme relação abaixo, em estrita consonância com os requisitos estabelecidos do instrumento convocatório, conforme estipulado no item 1.3 Qualificação Técnica da Seção I - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO da PARTE II – HABILITAÇÃO deste edital, estando ciente de que a declaração falsa caracteriza o ilícito administrativo previsto no art. 184, V, da Lei estadual nº 9.433/05.

Instalações, Aparelhamento (Máquinas/Equipamentos)	**Quantidade**

Pessoal Técnico	**Qualificação**

[Obs.: o licitante deve anexar ao envelope de habilitação a comprovação de que o pessoal técnico indicado pela licitante vincular-se-á à execução contratual, a qual pode ser feita através de uma das seguintes formas: a) Carteira de Trabalho; b) Certidão do Conselho Profissional; c) Contrato social; d) Contrato de prestação de serviços; e) Termo através do qual o profissional assuma o compromisso de integrar o quadro técnico da empresa no caso do objeto contratual vir a ser a esta adjudicado.]

Salvador _____de _____ de 20___.

_____
RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

SEÇÃO IV
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO AO TRABALHO DO MENOR

Modalidade de Licitação	Número

Declaramos, sob as penas da lei, em atendimento ao quanto previsto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei estadual nº 9.433/05, que não empregamos menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre,

( ) nem menor de 16 anos.

ou

( ) nem menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Salvador _____de _____ de 20__.

_____
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Visto em
__/__/__

SEÇÃO V
MODELO DE DECLARAÇÃO QUANTO À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA (LEI COMPLEMENTAR nº 123/06)

[EXCLUSIVA PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE QUE TENHA RESTRIÇÃO NA REGULARIDADE FISCAL E/OU TRABALHISTA]

Modalidade de Licitação	Número

Em cumprimento ao disposto no instrumento convocatório acima identificado, declaro, para os efeitos da Lei Complementar nº 123/06

Haver restrição na comprovação da nossa regularidade ( ) fiscal ( ) trabalhista, a cuja regularização procederemos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá à data da declaração do vencedor.

Salvador _____de _____ de 20__.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Visto em
__/__/__

PARTE III – CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

SEÇÃO I
AMOSTRAS/DEMONSTRAÇÃO DE COMPATIBILIDADE

(**x**) Não se exigirá a apresentação de **demonstração de compatibilidade**

SEÇÃO II
PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

(**x**) Não poderão participar desta licitação pessoas jurídicas reunidas em consórcio

SEÇÃO III
PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

(**x**) Não poderão participar cooperativas nesta licitação.

SEÇÃO IV
AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS [NOTA: TIPO TÉCNICA E PREÇO]

(**x**) Não se aplica

SEÇÃO V
RESERVA DE COTA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

(**x**) Não se aplica

Visto em
__/__/__

PARTE IV – CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº ___/___

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DA BAHIA E A [PESSOA JURÍDICA/PESSOA NATURAL], PARA OS FINS QUE NELE SE DECLARAM.

O **ESTADO DA BAHIA**, neste ato representado pelo(a) Dr(a). _____, titular da Secretaria _____, CNPJ nº _____, situada na _____, autorizado pelo Decreto de delegação de competência publicado no D.O.E. de ___/___/___, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a **[PESSOA JURÍDICA/PESSOA NATURAL**], CNPJ nº_____, Inscrição Municipal nº _____, situada na _____, neste ato representada pelo Sr. _____, portador da cédula de identidade nº _____, emitida por _____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, adjudicatária do [pregão/concorrência/tomada de preços/convite] nº _____, processo administrativo nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente contrato, que se regerá pela Lei estadual nº 9.433/05, pelas normas gerais da Lei nº 8.666/93, e respectivas alterações, bem como pela legislação específica, mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a [prestação de serviços de]**,** de acordo com as especificações do Termo de Referência do instrumento convocatório e da proposta apresentada pela CONTRATADA, que integram este instrumento na qualidade de Anexos I e II, respectivamente.

§1º A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% do valor inicial atualizado do contrato, na forma dos §1º e 2º do art. 143 da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º As supressões poderão ser superiores a 25%, desde que haja resultado de acordo entre os contratantes.

§3º É vedada a subcontratação parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros. **[NOTA: subcontratação vedada]**

[OU]

§3º É admitida a subcontratação de parte do objeto, qual seja: _____ **[indicar]**, ficando esclarecido que o CONTRATANTE não se responsabiliza por nenhum compromisso assumido pela CONTRATADA com terceiros. **[NOTA: subcontratação admitida]**

CLÁUSULA SEGUNDA – PRAZO

O prazo de vigência do contrato, a contar da data ( ) da sua assinatura ( ) da subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS, será de _____ ( ) meses/dias, admitindo-se a sua prorrogação nos termos do inc. II do art. 140 da Lei estadual nº 9.433/05.

§1º A prorrogação do prazo de vigência está condicionada à obtenção de preços e condições mais vantajosas.

§2º A prorrogação deverá ser previamente justificada e autorizada pela autoridade competente para celebrar o ajuste e será realizada por meio de termo aditivo, devendo o pedido ser realizado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias antes do término do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – GARANTIA

( ) Não exigível

( ) A garantia contratual será de ( ) **[≤ 5%]** do valor do contrato, podendo recair sobre qualquer das modalidades previstas no §1º do art. 136 da Lei estadual nº 9.433/05.

( ) A garantia contratual será de ( ) **[≤ 10%]** do valor do contrato, podendo recair sobre qualquer das modalidades previstas no §1º do art. 136 da Lei estadual nº 9.433/05. **[NOTA: serviços e fornecimentos de grande vulto, envolvendo alta complexidade técnica e riscos financeiros consideráveis – art. 136, §3º]**

( ) A garantia contratual será de ( ) **[≤ 5%]** do valor do contrato, a qual será acrescida de ( ) **[≤ 20%]** do valor dos bens transferidos pelo CONTRATANTE**,** podendo recair sobre qualquer das modalidades previstas no §1º do art. 136 da Lei estadual nº 9.433/05. [**NOTA: contratos que importem na entrega de bens pela Administração – art. 138]**

§1º Sob pena da caracterização de inadimplemento contratual, a prova da garantia, na hipótese de opção pela modalidade caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, deverá ser apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) dias contados da data de assinatura do contrato, admitindo-se, para o seguro-garantia e a fiança bancária, que a comprovação seja feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias daquela data, sem o que fica vedada, em qualquer caso, a realização de pagamento.

§2º A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais. **[NOTA: se não houver necessidade de adicionar especificações]**

[OU]

§2º A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais, devendo, ainda, observar as seguintes especificações adicionais: **[NOTA: explicitar neste campo, caso necessário, as especificações adicionais relativas a garantia contratual, a exemplo do prazo e de sua abrangência, conforme a natureza do objeto, devendo ser observada a legislação específica da espécie de garantia].**

§3º A CONTRATADA ficará obrigada a repor o valor da garantia quando esta for utilizada, bem como a atualizar o seu valor nas mesmas condições do contrato.

§4º No caso de seguro-garantia ou fiança bancária, não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador.

§5º A CONTRATADA deverá atualizar a garantia sempre que houver alteração contratual, no mesmo prazo deferido para a comprovação da garantia originária, visando assegurar a cobertura das modificações procedidas.

§6º Será recusada a garantia que não atender às especificações solicitadas, devendo ser notificada a CONTRATADA para que, no prazo de 05 (cinco) dias, sane a incorreção apontada ou, no caso de títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, promova a substituição por caução em dinheiro.

§7º O retardamento, a falta da apresentação ou a não substituição da garantia impedirá a realização do pagamento das faturas apresentadas, sem prejuízo da incidência de multa moratória, da rescisão do contrato nos termos do art. 167, inc. III, da Lei nº 9.433/05 e das demais cominações legais.

§8º A devolução da garantia ocorrerá após o recebimento definitivo da totalidade do objeto do contrato, com a demonstração de cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações pactuadas.

CLÁUSULA QUARTA – REGIME DE EXECUÇÃO

( ) **Serviço** com empreitada por preço ( ) global ( ) Unitário

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelos serviços efetivamente prestados os valores abaixo especificados:

[SERVIÇOS]

LOTE ___						
ITEM	**Código SIMPAS**	**Descrição**	**Unidade de Fornecimento (UF)**	**Quantitativo**	**PREÇO UNITÁRIO**	**PREÇO MENSAL**
1						
2						
3						
				VALOR ESTIMADO MENSAL		
				VALOR ESTIMADO GLOBAL		

[NOTA: caso a planilha seja extensa, pode-se fazer uso de tabela anexa]

§1º Estima-se para o contrato o valor global de R$

§2º Nos preços contratados estão incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações. **[NOTA: Excepcionar esta cláusula, quando algum tipo fornecimento for de responsabilidade do CONTRATANTE]**

CLÁUSULA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas para o pagamento deste contrato correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

Unidade FIPLAN	Função	Subfunção	Programa	P/A/OE
Região/planejamento	Natureza da despesa	Destinação do recurso	Tipo de recurso orçamentário	

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA, além das determinações contidas no instrumento convocatório, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

I. designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução do contrato, inclusive para atendimento de emergência, servindo de interlocutor e canal de comunicação entre as partes;

II. executar o objeto deste contrato de acordo com as especificações técnicas constantes do instrumento convocatório e do presente contrato, nos locais, dias, turnos e horários determinados;

III. manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente do objeto deste contrato;

IV. zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;

V. comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento dos serviços;

VI. atender com presteza as reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando sua imediata correção, sem ônus para o CONTRATANTE;

VII. respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;

VIII. reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo que for determinado, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando as instalações na mais perfeita condição de funcionamento;

IX. arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado ao CONTRATANTE e terceiros, por sua culpa, ou em conseqüência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência do CONTRATANTE ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência;

X. manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive de apresentar, ao setor de liberação de faturas e como condição de pagamento, os documentos necessários;

XI. providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução dos serviços;

XII. efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do objeto do presente contrato;

XIII. adimplir os fornecimentos exigidos pelo instrumento convocatório e pelos quais se obriga, visando à perfeita execução deste contrato;

XIV. emitir notas fiscais/faturas de acordo com a legislação;

XV. observar a legislação federal, estadual e municipal relativa ao objeto do contrato;

XVI. executar os serviços sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do contrato;

XVII. prover as instalações, aparelhamento e pessoal técnico exigidos na licitação;

XVIII. alocar durante todo o período de execução do objeto a equipe técnica mínima exigida no instrumento convocatório, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo CONTRATANTE.

XIX. providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no site www.comprasnet.ba.gov.br, para a prática de atos através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Parágrafo único. Além das determinações acima descritas, a CONTRATADA que estiver sujeita à determinação do art. 429 do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), regulamentado pelo Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005, deverá, no que concerne à aprendizagem: **[NOTA: se houver necessidade de estipulação de outro bloco de obrigações, renumerar o parágrafo único para §1º e acrescer novo parágrafo]**

a) recrutar, preferencialmente, para a contratação de aprendizes prevista no art. 429 da CLT, os estudantes indicados nos incisos I e II do art. 9º da Lei estadual nº 13.459, de 10 dezembro de 2015, regulamentada pelo Decreto estadual nº 16.761, de 07 de junho de 2016, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da CONTRATADA;

b) apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contado do início efetivo da execução do serviço, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata o Decreto estadual nº 16.761/16, devendo justificar, perante o CONTRATANTE, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O **CONTRATANTE,** além das obrigações contidas neste contrato por determinação legal, obriga-se a:

I. fornecer à CONTRATADA os elementos indispensáveis ao cumprimento do contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias da assinatura;

II. realizar o pagamento pela execução do objeto contratual;

III. proceder à publicação resumida do instrumento de contrato e de seus aditamentos, na imprensa oficial, no prazo legal.

CLÁUSULA NONA – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Competirá ao CONTRATANTE proceder ao acompanhamento da execução do contrato, na forma do art. 154 da Lei estadual nº 9.433/05, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela execução do contrato.

§1º O adimplemento da obrigação contratual por parte da CONTRATADA ocorrerá com a efetiva prestação do serviço, a realização da obra, a entrega do bem ou de parcela destes, bem como qualquer outro evento contratual cuja ocorrência esteja vinculada à emissão de documento de cobrança, nos termos do art. 8º, inc. XXXIV, da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º Cumprida a obrigação pela CONTRATADA, caberá ao CONTRATANTE proceder ao recebimento do objeto, a fim de aferir os serviços ou fornecimentos efetuados, para efeito de emissão da habilitação de pagamento, conforme o art. 154, inc. V, e art. 155, inc. V, da Lei estadual nº 9.433/05.

§3º Compete especificamente à fiscalização, sem prejuízo de outras obrigações legais ou contratuais: **[NOTA: acrescer, se necessário, atividades específicas do objeto contratual]**

I. exigir da CONTRATADA o cumprimento integral das obrigações pactuadas;

II. rejeitar todo e qualquer material de má qualidade ou não especificado;

III. relatar ao Gestor do Contrato ocorrências ou circunstâncias que possam acarretar dificuldades no desenvolvimento dos serviços em relação a terceiros;

IV. dar à autoridade superior imediata ciência de fatos que possam levar à aplicação de penalidades contra a CONTRATADA, ou mesmo à rescisão do contrato.

§4º Fica indicada como a área responsável pela gestão do contrato: _____ **[NOTA: indicar a área respectiva]**.

§5º Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor **_____,** matrícula: _____**[NOTA: alternativamente, a nomeação do gestor do contrato pode ser feita por portaria]**

§6º Fica(m) indicado(s) como fiscal(is) deste Contrato o(s) servidor(es): _____ matrícula: _____ **[NOTA: alternativamente, a nomeação do fiscal e/ou comissão pode ser feita por portaria]**

CLÁUSULA DÉCIMA – RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento do objeto, consistente na aferição da efetiva prestação do serviço, realização da obra, entrega do bem ou de parcela destes, se dará segundo o disposto no art. 161 da Lei estadual nº 9.433/05, observando-se os seguintes prazos, se outros não houverem sido fixados no Termo de Referência:

[AQUISIÇÕES OU SERVIÇOS (EXCETO ENGENHARIA)]

I. se a verificação da conformidade do objeto com a especificação, bem assim do cumprimento das obrigações acessórias puder ser realizada de imediato, será procedido de logo o recebimento definitivo;

II. quando, em razão da natureza, do volume, da extensão, da quantidade ou da complexidade do objeto, não for possível proceder-se a verificação imediata de conformidade, será feito o recebimento provisório, devendo ser procedido ao recebimento definitivo no prazo de 15 (quinze) dias.

§1º Nos casos de aquisição de equipamentos de grande vulto, o recebimento definitivo far-se-á mediante termo circunstanciado e, nos demais, mediante recibo.

§2º Na hipótese de não ser lavrado o termo circunstanciado ou de não ser procedida a verificação dentro dos prazos fixados, reputar-se-ão como realizados, desde que comunicados ao CONTRATANTE nos 15 (quinze) dias anteriores à exaustão dos mesmos

§3º O recebimento definitivo de compras ou serviços, cujo valor do objeto seja superior ao limite estabelecido para a modalidade de convite, deverá ser confiado a uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros.

§4º Esgotado o prazo de vencimento do recebimento provisório sem qualquer manifestação do CONTRATANTE, não dispondo o TERMO DE REFERÊNCIA de forma diversa, considerar-se-á definitivamente aceito pela Administração o objeto contratual, para todos os efeitos.

§5º Poderá ser dispensado o recebimento provisório nos seguintes casos:

I. gêneros perecíveis e alimentação preparada;

II. serviços profissionais;

III. serviços de valor até o limite previsto para compras e serviços, que não sejam de engenharia, na modalidade de convite, desde que não se componham de aparelhos, equipamentos e instalações sujeitos à verificação de funcionamento e produtividade.

§6º Salvo disposições em contrário constantes do TERMO DE REFERÊNCIA, os ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais para a boa execução do objeto do contrato correm por conta do contratado.

§7º O CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, obra, serviço ou fornecimento em desacordo com as condições pactuadas, podendo, entretanto, se lhe convier, decidir pelo recebimento, neste caso com as deduções cabíveis.

§8º O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

§9º Com a conclusão da etapa do recebimento definitivo, a CONTRATADA estará habilitada a apresentar as nota(s) fiscal(is)/fatura(s) para pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA–PRIMEIRA - PAGAMENTO

Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados através de ordem bancária ou crédito em conta ~~corrente~~ aberta em instituição financeira contratada pelo Estado da Bahia, no prazo não superior a 08 (oito) dias úteis, contados da data da apresentação da fatura, após concluído o recebimento definitivo, em consonância com o disposto no art. 6º, §5º; art. 8º, XXXIV; art. 79, XI, "a"; art. 154, V e art. 155, V da Lei estadual nº 9.433/05.

§1º A(s) nota(s) fisca(l)is/fatura(s) somente deverá(ao) ser apresentada(s) para pagamento após a conclusão da etapa do recebimento definitivo, indicativo da satisfação pela CONTRATADA de todas as obrigações pertinentes ao objeto contratado.

§2º Ainda que a nota fiscal/fatura seja apresentada antes do prazo definido para recebimento definitivo, o prazo para pagamento somente fluirá após o efetivo atesto do recebimento definitivo.

§3º O CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos no cumprimento da obrigação, com base no valor do preço vigente.

§4º A(s) nota(s) fisca(l)is/fatura(s) deverá(ao) atender as exigências legais pertinentes aos tributos e encargos relacionados com a obrigação, sujeitando-se às retenções tributárias previstas em lei, e, as situações específicas, à adoção da forma eletrônica.

§5º O processo de pagamento, para efeito do art. 126, inciso XVI, da Lei estadual nº 9.433/05, deverá ser instruído com a prova da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame, o que poderá ser aferido mediante consulta ao Registro Cadastral ou a sites oficiais, considerando-se como marco final desta demonstração a data de conclusão da etapa do recebimento definitivo.

§6º Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, a exemplo de erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, de circunstância que impeça a liquidação da despesa, como obrigações financeiras pendentes, decorrentes de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

§7º Em caso de mora nos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, será observado o que se segue:

I. a atualização monetária será calculada considerando a data do vencimento da obrigação e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE *pro rata tempore*;

II. nas compras para entrega imediata, assim entendidas aquelas com prazo de entrega até 15 (quinze) dias contados da data da celebração do ajuste, será dispensada a atualização financeira correspondente ao período compreendido entre as datas do adimplemento e a prevista para o pagamento, desde que não superior a quinze dias, em conformidade com o inc. II do art. 82 da Lei nº 9.433/05.

§8º Optando a CONTRATADA por receber os créditos em instituição financeira diversa da indicada no **caput**, deverá arcar com os custos de transferências bancárias, os quais serão deduzidos dos pagamentos devidos.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA

Os preços contratados são fixos e irreajustáveis durante o prazo de 12 meses da data de apresentação da proposta.

§1º Após o prazo de 12 meses a que se refere o *caput*, a concessão de reajustamento será feita mediante a aplicação do INPC/IBGE, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º A revisão de preços, nos termos do inc. XXVI do art. 8º da Lei estadual nº 9.433/05, dependerá de requerimento da CONTRATADA quando visar recompor o preço que se tornou *insuficiente*, devendo ser instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§3º O requerimento de revisão de preços deverá ser formulado pela CONTRATADA no prazo máximo de um ano a partir do fato que a ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei nº 10.406/02.

§4º A revisão de preços pode ser instaurada pelo CONTRATANTE quando possível a redução do preço ajustado para compatibilizá-lo ao valor de mercado ou quando houver diminuição, devidamente comprovada, dos preços dos insumos básicos utilizados no contrato, conforme o art. 143, inc. II, alínea "e", da Lei estadual nº 9.433/05.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA– ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

A prorrogação, suspensão ou rescisão sujeitar-se-ão às mesmas formalidades exigidas para a validade deste contrato.

§1º A admissão da fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA está condicionada à manutenção das condições de habilitação e à demonstração, perante o CONTRATANTE, da inexistência de comprometimento das condições originariamente pactuadas para a adequada e perfeita execução do contrato.

§2º Independem de termo contratual aditivo, podendo ser registrado por simples apostila:

I. a simples alteração na indicação dos recursos orçamentários ou adicionais custeadores da despesa, sem modificação dos respectivos valores;

II. reajustamento de preços previsto no edital e neste contrato, bem como as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento dos mesmos constantes;

III. o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - INEXECUÇÃO E RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

§1º A rescisão poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE nos casos enumerados nos incisos I a XV, XX e XXI do art. 167 da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos I e XVI a XX do art. 167 da Lei estadual nº 9.433/05, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, na forma do §2º do art. 168 do mesmo diploma.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – PENALIDADES

Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184, 185 e 199 da Lei estadual nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

§1º Para a aplicação das penalidades serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato, observando-se os critérios de dosimetria estabelecidos pelo Decreto estadual nº 13.967/12.

§2º Serão punidos com a pena de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184, nos incisos II, III e V do art. 185 e no art. 199 da Lei estadual nº 9.433/05.

§3º Serão punidos com a pena de suspensão temporária do direito de cadastrar e licitar e impedimento de contratar com a Administração os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e nos incisos I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei estadual nº 9.433/05.

§4º A CONTRATADA será descredenciada do Sistema de Registro Cadastral quando, em razão da ocorrência das faltas previstas na Lei estadual nº 9.433/05, deixar de satisfazer as exigências relativas à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para cadastramento.

§5º A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, na forma prevista na cláusula seguinte, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05 e no Decreto estadual nº 13.967/12.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – SANÇÃO DE MULTA

A pena de multa será aplicada em função de inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato, a qualquer tempo, e a aplicação das demais sanções previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

§1º Quanto à obrigação principal, será observado o que se segue:

I. Em caso de descumprimento total da obrigação principal, será aplicada multa no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato.

II. Caso o cumprimento da obrigação principal, uma vez iniciado, seja descontinuado, será aplicado o percentual de 10% (dez por cento) sobre o saldo do contrato, isto é, sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte do fornecimento ou do serviço já realizado.

III. O atraso no cumprimento da obrigação principal ensejará a aplicação de multa no percentual de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,7% (sete décimos por cento) por cada dia subseqüente ao trigésimo, calculados sobre o valor da parcela do fornecimento ou do serviço em mora.

§2º Quanto à obrigação acessória, assim considerada aquela que coadjuva a principal, será observado o que se segue:

I. Em caso de descumprimento total da obrigação acessória, será aplicada multa no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.

II. Caso o cumprimento da obrigação acessória, uma vez iniciado, seja descontinuado, será aplicado o percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.

III. O atraso no cumprimento da obrigação acessória ensejará a aplicação de multa no percentual de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,6% (seis décimos por cento) por cada dia subseqüente ao trigésimo, calculados sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.

IV. Caso não seja possível identificar o valor ou custo da obrigação acessória descumprida, a multa será arbitrada pelo CONTRANTE, em valor que não supere 1% da sanção pecuniária que seria cabível pelo descumprimento da obrigação principal.

§3º Se a multa moratória atingir o patamar de 10% (dez por cento) do valor global do contrato, deverá, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada, ser recusado o recebimento do objeto, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas em lei.

§4º Na hipótese de o contratado se negar a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação, será aplicada multa no percentual de 2,5% (dois e meio por cento) incidente sobre o valor global do contrato.

§5º As multas previstas nesta cláusula não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

§6º A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do contratado faltoso.

§7º Se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

§8º Caso não tenha sido exigida garantia, à Administração se reserva o direito de descontar diretamente do pagamento devido à CONTRATADA o valor de qualquer multa porventura imposta.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

Integram o presente contrato, como se nele estivessem transcritas, as cláusulas e condições estabelecidas no processo licitatório, referido no preâmbulo deste instrumento, inclusive anexos e adendos, e na proposta da licitante vencedora.

CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA - COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a CONTRATADA poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma do disposto na Lei nº 12.290, de 20 de abril de 2011, e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

Parágrafo único. A CONTRATADA deverá manter atualizado o endereço eletrônico cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para efeito do recebimento de notificação e intimação de atos processuais.

CLÁUSULA DÉCIMA-NONA – FORO

Visto em
__/__/__

As partes elegem o Foro da Cidade do Salvador, Estado da Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste contrato.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas que subscrevem depois de lido e achado conforme.

Salvador, ____ de _____ de 20__.

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
Testemunha (nome/CPF)	**Testemunha (nome/CPF)**
Declaro que a Autorização para Prestação de Serviços – APS foi subscrita no dia ___/___/___.	Declaro que o extrato do contrato foi publicado no DOE de ___/___/___.
(nome, cargo e cadastro do declarante)	(nome, cargo e cadastro do declarante)

Visto em
__/__/__

PARTE FIXA
RITO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E DA CONTRATAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO

TÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS

1. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

TÍTULO II
DOS IMPEDIMENTOS

2. Não será admitida a participação de interessados que estejam suspensos do direito de licitar ou contratar e/ou declarados inidôneos, na forma dos incisos II e III do art. 186 da Lei estadual nº 9.433/05.
3. Em consonância com o art. 200 da Lei estadual nº 9.433/05, fica impedida de participar de licitações e de contratar com a Administração Pública a pessoa jurídica constituída por membros de sociedade que, em data anterior à sua criação, haja sofrido penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração ou tenha sido declarada inidônea para licitar e contratar e que tenha objeto similar ao da empresa punida.
4. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação, da execução de obras ou serviços e do fornecimento de bens a eles necessários: a) o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa natural física ou jurídica; b) a empresa responsável, isoladamente ou em consórcio, pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, subordinado ou subcontratado; c) servidor ou dirigente do órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação; d) demais agentes públicos, assim definidos no art. 207 da Lei estadual nº 9.433/05, impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal.
   4.1 É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa a que se refere a alínea b deste item na licitação ou na execução da obra ou serviço como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.
   4.2 O disposto neste item não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua, como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração, a elaboração do projeto executivo
   4.3 Considera-se participação indireta, para os fins do disposto neste item, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou de parentesco até o 3º grau entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e a licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se o fornecimento de bens e serviços a estes necessários.
   4.4 Aplica-se o disposto no item anterior aos membros da comissão de licitação, ao pregoeiro e equipe de apoio.
5. É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais, conforme o art. 125 da Lei estadual nº 9.433/05.
6. Os servidores públicos civis deverão observar as vedações contidas na Lei estadual nº 6.677/94, especialmente do inc. XI do art. 176, assim como as proibições específicas das respectivas carreiras e grupos ocupacionais.
7. Os policiais militares da ativa deverão atender às prescrições do art. 40 e 57 da Lei estadual nº 7.990/01.

TÍTULO III
DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CAPÍTULO I
QUANTO À FORMA

8. Os documentos relativos à proposta e à habilitação serão apresentados em formato digital, sob exclusiva responsabilidade dos proponentes quanto à sua validade.

8.1 Em caso de dúvida quanto à autenticidade dos documentos, o pregoeiro poderá solicitar a apresentação dos documentos em original ou cópia autenticada, para verificação.
8.2 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.
8.3 A falsidade dos documentos apresentados sujeitará a licitante à sanções previstas na legislação pertinente.
9. As certidões extraídas pela *internet* somente terão validade se confirmada sua autenticidade.
10. Como condição específica para participação do pregão por meio eletrônico, é necessário, previamente, o credenciamento pelos licitantes no sistema indicado no PREÂMBULO, através da atribuição de chave de identificação e/ou senha individual.
11. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio do acesso da licitante exclusivamente por meio do sistema disponibilizado.

CAPÍTULO II
QUANTO AO CONTEÚDO

12. A proponente deverá elaborar a sua proposta de preços em moeda nacional (reais e centavos), observando as disposições do Termo de Referência, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.
13. Ocorrendo divergência entre o preço por item em algarismo e o expresso por extenso, será levado em conta este último.
14. A proposta apresentada deverá incluir as despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto da licitação.
15. Os preços cotados deverão ser referidos à data de recebimento das propostas, considerando a condição de pagamento à vista, não devendo, por isso, computar qualquer custo financeiro para o período de processamento das faturas.
16. Não será permitida previsão de sinal, ou qualquer outra forma de antecipação de pagamento na formulação das propostas, devendo ser desclassificada, de imediato, a proponente que assim o fizer.
17. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista no instrumento convocatório, nem propostas com preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.
18. A formulação da proposta implica para a proponente a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor, tornando-a responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.
19. Na concorrência, tomada de preços e convite do tipo técnica e preço, a proponente deverá apresentar proposta técnica observando as disposições relativas ao modelo de descrição da proposta técnica e aos critérios para avaliação das propostas técnicas.
20. Para a habilitação dos interessados na licitação, exigir-se-ão, exclusivamente, os documentos relacionados no instrumento convocatório.
20.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

TÍTULO IV
DO PROCEDIMENTO NA LICITAÇÃO

CAPÍTULO I
DA FASE INICIAL

Seção I
Do Credenciamento

21. O site, dia e hora para recebimento das propostas e início da sessão pública estão indicados no PREÂMBULO.
21.1 Reputa-se credenciada a pessoa natural regularmente designada para representar a licitante no processo licitatório.
21.2 Cada licitante poderá credenciar apenas um representante e cada representante somente poderá representar uma única licitante.

21.3 As licitantes interessadas na concessão de tratamento diferenciado assegurado pela Lei Complementar nº 123/06 deverão estar previamente cadastradas no sistema indicado no PREÂMBULO, como microempresas ou empresas de pequeno porte.
22. O credenciamento do usuário será pessoal e intransferível para acesso ao sistema, sendo a licitante responsável por todos os atos praticados.

Seção II
Da licitante

23. Caberá à licitante interessada em participar do pregão, na forma eletrônica: **[NOTA: art. 17 do Decreto nº 19.896/20]**
a) remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema eletrônico, os documentos de habilitação e a proposta e, quando necessário, os documentos solicitados conforme estabelecido neste edital;
b) responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
c) acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
d) 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;
e) utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica.
24. O credenciamento do usuário implica em sua responsabilidade legal e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão.

Seção III
Da Interrupção da Sessão

25. Sempre que houver interrupção da sessão, as licitantes deverão ser notificadas do dia e hora em que a sessão terá continuidade.
25.1 Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados. **[NOTA: art. 25 do Decreto nº 19.896/20]**
25.2 Na situação descrita no item 25.1, quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação. **[NOTA: art. 26 do Decreto nº 19.896/20]**

Seção IV
Da Apresentação da Proposta e dos
Documentos de Habilitação

26. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, as licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, conforme as datas e horários estabelecidos no instrumento convocatório, observando-se o que se segue: **[NOTA: art. 18, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
26.1 A licitante deverá preencher o formulário eletrônico apresentado na tela com os dados pertinentes à sua proposta de preços, vedada a identificação da proponente ou do seu representante legal, sob pena de desclassificação.
26.2 No caso de aquisições, o formulário deverá ser preenchido com as exigências relacionadas no item respectivo da Seção I – Especificações para Elaboração da Proposta de Preços, da PARTE I - Propostas.

26.3 As licitantes também deverão remeter nesta oportunidade, exclusivamente via sistema eletrônico: a) proposta escrita de preços, preferencialmente de acordo com o modelo da Seção IV – Modelo de descrição da proposta de preços, da PARTE I – Propostas; b) declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame; c) declaração de enquadramento, quando for o caso (Lei nº 123/2006); d) declaração de pleno conhecimento e de veracidade dos documentos; e) procuração, se for o caso, por instrumento público ou particular, este último acompanhado da prova da legitimidade de quem outorgou os poderes.
26.4 Os documentos exigidos para habilitação, conforme o disposto na PARTE II do edital deverão ser enviados nesta fase, exclusivamente via sistema eletrônico, observando-se o que se segue:
26.4.1 As licitantes cadastradas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado da Bahia poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem no referido Cadastro, observado o disposto neste edital, para a confirmação das suas condições habilitatórias. **[NOTA: art. 18, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.4.2 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Registro Cadastral, ou que dele constem como vencidos, deverão ser enviados nesta fase, cabendo ao licitante certificar-se da regularidade de sua documentação. **[NOTA: art. 18, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.5 O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item 26 ocorrerá por meio de chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 18, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.6 A licitante declarará, em campo próprio do sistema eletrônico, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital. **[NOTA: art. 18, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.7 A falsidade da declaração de que trata o item 26.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação pertinente. **[NOTA: art. 18, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.8 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema eletrônico, até a data e o horário estabelecidos no edital para a sua apresentação. **[NOTA: art. 18, §6º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.9 Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, observado o disposto no item 26 não haverá ordem de classificação das propostas. **[NOTA: art. 18, §7º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.10 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances. **[NOTA: art. 18, §8º, do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO II
DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

Seção I
Das propostas de preços

Subseção I
Da abertura da Sessão Pública

27. A partir do horário previsto neste edital, a sessão pública na *internet* será aberta pelo pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 19, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
27.1 As licitantes poderão participar da sessão pública na *internet*, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 19, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

27.2 O sistema eletrônico disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e as licitantes. **[NOTA: art. 19, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
28. Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta.
29. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital. **[NOTA: art. 20, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
29.1 Serão consideradas irregulares e desclassificadas, de logo, as propostas que não contenham informação que permita a identificação do objeto proposto.
29.1.1 Também será desclassificada a proposta que identifique a licitante.
29.2 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema eletrônico, para acompanhamento por todos os participantes. **[NOTA: art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**

29.3 O sistema eletrônico ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro. **[NOTA: art. 21, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
29.4 Somente as propostas classificadas pelo pregoeiro participarão da etapa de envio de lances. **[NOTA: art. 21, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**
30. Havendo apenas uma oferta, esta poderá ser aceita, desde que atenda todas as condições do instrumento convocatório e seu preço seja compatível com o valor estimado para a contratação e dentro da realidade do mercado.

Subseção II
Dos lances eletrônicos

31. Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico. **[NOTA: art. 22 do Decreto nº 19.896/20]**
31.1 É vedada a utilização de sistema robotizado que implique envio automático de lances.
31.1.1 Poderá ser fixado intervalo mínimo de tempo a ser observado entre as ofertas de lances, ou recurso de tecnologia disponibilizado pelo sistema, a fim de coibir a utilização de software lançador (robô).
31.2 Se o pregoeiro identificar que alguma licitante, ao apresentar seus lances, o fez, entre outras formas, de maneira sucessiva, padronizada, intermitente, simultânea ou em intervalos de poucos segundos entre eles, indicando a utilização de software lançador "robô", será ela desclassificada, com a consequente abertura de processo administrativo para apuração do ilícito.
31.3 A licitante será imediatamente informada do recebimento do lance e do valor consignado no registro **[NOTA: art. 22, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.4 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital. **[NOTA: art. 22, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.5 A licitante somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto ao último lance por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta. **[NOTA: art. 22, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.6 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro. **[NOTA: art. 22, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.7 Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante. **[NOTA: art. 22, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção III
Do envio de lances, segundo os modos de disputa

32. No **modo de disputa aberto**, conforme opção assinalada no PREÂMBULO deste edital, será observado o seguinte procedimento:
a) as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério de julgamento adotado neste edital;
b) deverá ser observado o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, definido neste edital, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;
c) a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública. **[NOTA: art. 23, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
d) a prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata a letra "c" será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários. **[NOTA: art. 23, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
e) na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente. **[NOTA: art. 23, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**

f) encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto ~~no § 1º deste artigo~~ na letra "d", o pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa. **[NOTA: art. 23, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

33. No **modo de disputa aberto e fechado**, conforme opção assinalada no PREÂMBULO deste edital, será observado o seguinte procedimento:

a) as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado neste edital;

b) a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos. **[NOTA: art. 24, caput, do Decreto nº 19.896/20]**

c) encerrado o prazo previsto na letra "b, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada **[NOTA: art. 24, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

d) Encerrado o prazo de que trata a letra "c", o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo. **[NOTA: art. 24, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**

e) Na ausência de, no mínimo, 03 (três) ofertas nas condições de que trata a letra "d", os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 03 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo. **[NOTA: art. 24, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

f) encerrados os prazos estabelecidos nas letras "d" e "e", o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade. **[NOTA: art. 24, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

g) na ausência de lance final e fechado classificado nos termos das letras "d" e "e", haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 03 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no § 4º deste artigo. **[NOTA: art. 24, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**

h) na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto na letra "g". **[NOTA: art. 24, §6º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção IV
Critérios de desempate em licitações de itens ampla participação

34. Em licitações de itens de ampla participação, serão observadas as seguintes disposições:

34.1 Em caso de empate, real ou ficto, será assegurada, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei complementar nº 123/06, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias do regime diferenciado e favorecido, nos termos que se seguem:

34.2 Entende-se por *empate ficto* as situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, e *empate real* as que sejam iguais.

34.3 Em qualquer das hipóteses de empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, proposta de preço inferior àquela de menor valor exeqüível, sob pena de preclusão.

34.4 Se a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada não exercer o direito, ou se sua oferta não for aceita, ou se for inabilitada, será concedido idêntico direito à microempresa ou empresa de pequeno porte subseqüente em situação de empate, se houver, na ordem classificatória, até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no edital.

34.5 No caso de as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem preços iguais, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

34.6 O disposto neste item somente se aplica quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

34.7 Se não ocorrer o desempate, prevalecerá a melhor oferta inicial

34.8 Se a melhor oferta não puder ser aceita, ou se for inabilitada a sua proponente, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, de acordo com a disciplina ora estabelecida, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.
34.9 Ocorrendo empate de propostas formuladas por licitantes que não detenham a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, será observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05, procedendo-se, sucessivamente, a sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro critério.
34.10 No caso de empate real entre as propostas apresentadas por microempresas e empresas de pequeno porte, em razão da ausência de disputa de lances, será realizado sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas.
34.11. Sempre que houver sorteio deverá ser lavrada ata específica.

Subseção V
Critérios de desempate em licitações de itens restritos a microempresa e empresa de pequeno porte

35. Em licitações de itens restritos a microempresa e empresa de pequeno porte, serão observadas as seguintes disposições:
35.1 No caso de empate real entre as propostas apresentadas por microempresas e empresas de pequeno porte, será realizado sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas.
35.2 Sempre que houver sorteio deverá ser lavrada ata específica.
36. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do item 34 ou 35, conforme o caso, se não houver envio de lances após o início da fase competitiva.

Subseção VI
Da divulgação do orçamento

37. Na hipótese de a licitação se processar com o orçamento sigiloso, o valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação, bem como os elementos de sua composição, serão tornados públicos apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances. **[NOTA: art. 7º, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção VII
Negociação da proposta

38. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital. **[NOTA: art. 28, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
38.1 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes. **[NOTA: art. 28, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção VIII
Da adequação da proposta

39. O pregoeiro concederá o prazo de três horas para envio da proposta ~~escrita~~ adequada ao último lance ofertado após a negociação de que trata o item 38, podendo ser prorrogado, mediante justificativa. **[NOTA: art. 28, §2º, do Decreto nº 19.896/20] [NOTA: art. 33 do Decreto nº 19.896/20]**

39.1 A proposta deverá contemplar a planilha com os respectivos valores readequados ao valor ofertado e registrado de menor lance.
39.1.1 Na hipótese de contratação de serviços comuns em que a legislação ou o edital exija apresentação de planilha de composição de preços, esta deverá ser encaminhada exclusivamente via sistema eletrônico, no prazo do item 39 com os respectivos valores readequados ao lance vencedor. **[NOTA: art. 30, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**
39.2 Deverão ser encaminhados juntamente com a proposta readequada, caso tenha sido exigido na Parte I deste edital, os documentos necessários à comprovação das características descritas na proposta, tais como: catálogos, manuais, fichas de especificação técnica ou páginas da *internet* impressas.
39.3 Os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema.
39.4 Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à proposta, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo de três horas a contar da solicitação, sendo vedada a inclusão de elemento que devesse constar originariamente da proposta. **[NOTA: art. 30, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

Seção II
Do julgamento das propostas

40. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação. **[NOTA: art. 29 do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção I
Da compatibilidade do preço

41. Será desclassificada a proposta que consignar valor global superior aos praticados no mercado ou, quando for o caso, que contemple preços superiores aos preços máximos definidos no instrumento convocatório, fixados pela Administração ou por órgão oficial competente ou, ainda, aos constantes do sistema de registro de preços.
41.1 Serão também desclassificadas as propostas que consignarem preços manifestamente inexeqüíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.
41.2 No caso de licitações de menor preço para obras e serviços de engenharia, deverá ser observado, para efeito de manifesta inexeqüibilidade, o disposto nos §§1º e 2º do art. 97 da Lei estadual nº 9.433/05.
42. Se a melhor oferta não puder ser aceita, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, observando o mesmo rito estabelecido, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

Subseção II
Das amostras ou demonstração de compatibilidade

43. Havendo necessidade de apresentação de amostras ou de demonstração de compatibilidade, o pregoeiro comunicará a todas as licitantes a suspensão da sessão, franqueará ao detentor da melhor proposta a sua realização, no prazo e forma assinalados, ficando facultado aos demais licitantes o acompanhamento.
44. Se inexitosa a aferição de qualquer amostra ou demonstração de compatibilidade, o pregoeiro procederá à convocação do detentor da proposta subsequente, na ordem de classificação, até que obtenha resultado compatível.

45. A amostra ou a demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a sua adequação com os requisitos e as especificações contidas no instrumento convocatório, bem como com as consignadas na proposta apresentada pela licitante, para o que poderá ser solicitada a avaliação e análise por parte de unidade técnica competente.
46. A não apresentação de amostra ou de demonstração de compatibilidade será reputada desistência do certame, com as conseqüências estabelecidas em lei.
47. A desconformidade ou incompatibilidade com os requisitos e especificações do instrumento convocatório implicará na desclassificação da proposta, devendo observar-se o que se segue:
47.1 A amostra deverá ser entregue contra-recibo, no prazo e endereço fixados pelo pregoeiro, devendo estar em embalagem lacrada, que contenha as informações que permitam identificar a licitante e o procedimento licitatório ao qual se refere.
47.2 Os produtos apresentados como amostras poderão ser abertos, desmontados, instalados e submetidos aos testes necessários, sendo devolvidos à licitante no estado em que se encontrarem ao final da avaliação, não cabendo ressarcimento do valor do objeto.
47.3 A amostra apresentada deverá possuir elementos e quantidades suficientes que permitam a identificação do objeto, bem como a constatação de suas propriedades e do seu rendimento, além do número do registro no órgão competente, quando exigido.
47.4 Entregue a amostra, não serão permitidas quaisquer modificações no produto apresentado para fins de adequá-lo à especificação constante do instrumento convocatório.
47.5 A amostra aprovada permanecerá em poder do órgão licitante para fins de confrontação quando do recebimento do material licitado, sendo liberada somente após a conclusão do contrato.
47.6 As amostras reprovadas deverão ser retiradas em até 30 (trinta) dias, contados da publicação da homologação da licitação, ficando esclarecido que as que não forem retiradas nesse prazo serão descartadas, sem direito a indenização.
47.7 Em nenhuma hipótese as amostras apresentadas serão tidas como início de entrega dos materiais ofertados.

CAPÍTULO III
DA HABILITAÇÃO

48. O pregoeiro conferirá e examinará os documentos de habilitação, emitindo o Certificado de Registro das empresas cadastradas e verificando a regularidade da documentação exigida no instrumento convocatório. **[NOTA: art. 30, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
48.1 Serão inabilitadas as licitantes cujos documentos exigidos para habilitação não tenham sido apresentados na forma do edital, ou que não estejam contemplados no Registro Cadastral, ou que dele constem como vencidos, ressalvado o disposto no item 48.2. **[NOTA: art. 30, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
48.2 Desde que possível tecnicamente, a verificação pelo órgão ou entidade promotora do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação. **[NOTA: art. 30, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
48.3 Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à habilitação, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema eletrônico, no prazo de 03 (três) horas a contar da solicitação, vedada a inclusão posterior de elemento que devesse constar originariamente dos documentos de habilitação. **[NOTA: art. 30, §3º do Decreto nº 19.896/20]**
49. Não sendo aceitável a proposta vencedora, ou se o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital. **[NOTA: art. 30, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
50. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto nos arts. 42 e 43, ambos da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006. **[NOTA: art. 30, §6º do Decreto nº 19.896/20]**

51. Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no edital, a licitante será declarada vencedora. **[NOTA: art. 30, §7º do Decreto nº 19.896/20]**

51.1 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública para a declaração do vencedor por prazo superior a 03 (três) horas a contar do encerramento da etapa de lances, a nova sessão somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema eletrônico, observada a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, e a ocorrência será registrada em ata. **[NOTA: art. 30, §8º do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO IV
DOS RECURSOS

52. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, no prazo de até 30 (trinta) minutos manifestar sua intenção de recorrer, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico. **[NOTA: art. 32 do Decreto nº 19.896/20]**
52.1 As razões do recurso de que trata o *caput* deste artigo deverão ser apresentadas no prazo de 03 (três) dias úteis. **[NOTA: art. 32, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
52.2 As demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses. **[NOTA: art. 32, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
52.3 A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no *caput* deste artigo, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora. **[NOTA: art. 32, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
52.4 O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados. **[NOTA: art. 32, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO V
DA REGULARIZAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA
DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

53. Sagrando-se vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte, beneficiária do regime diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, cuja habilitação tenha sido procedida com a ressalva de existência de restrição fiscal e/ou trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada a vencedora do certame, prorrogável 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.
53.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto neste item implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas pelo ilícito tipificado no art. 184, VI da Lei estadual nº 9.433/05, sendo facultado à Comissão de Licitação ou ao pregoeiro, conforme o caso, proceder à convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

CAPÍTULO VI
DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

54. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade superior fará a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e homologará a licitação. **[NOTA: art. 34, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
55. Na ausência de recurso ou quando a decisão que o ensejou tenha sido reconsiderada, caberá ao pregoeiro adjudicar o objeto, encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação. **[NOTA: art. 34, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**

56. A homologação e a adjudicação do objeto desta licitação não implicará direito à contratação.

Visto em
__/__/__

TÍTULO V
DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

CAPÍTULO I
DAS IMPUGNAÇÕES

57. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública. **[NOTA: art. 13 do Decreto nº 19.896/20]**
57.1 A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro decidir no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação. **[NOTA: art. 13, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
57.2 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro nos autos do processo de licitação. **[NOTA: art. 13, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
57.3 O pregoeiro poderá solicitar a manifestação dos setores técnicos, a fim de subsidiar a decisão quanto às impugnações, promovendo a oitiva, quando necessário, do órgão legal de assessoramento jurídico. **[NOTA: art. 13, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
57.4 Se reconhecida a procedência das impugnações, as modificações do edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO II
DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

58. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até 03 (três) dias úteis anteriores da data fixada para a realização da sessão pública do pregão. **[NOTA: art. 14 do Decreto nº 19.896/20]**
58.1 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e suas respostas vincularão os participantes e a Administração Pública Estadual. **[NOTA: art. 14, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
58.2 O pregoeiro poderá solicitar a manifestação dos setores técnicos, a fim de subsidiar a decisão quanto aos pedidos de esclarecimentos, promovendo a oitiva, quando necessário, do órgão legal de assessoramento jurídico. **[NOTA: art. 14, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
58.3. Se na resposta aos pedidos de esclarecimentos verificar-se a necessidade de modificações do edital, estas serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**

TÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

59. A qualquer tempo, antes da data fixada para apresentação das propostas, poderá o responsável pela licitação, se necessário, modificar este instrumento, hipótese em que deverá proceder à divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
59.1 As modificações do edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**
60. O pregoeiro poderá em qualquer fase da licitação, suspender os trabalhos, procedendo ao registro da suspensão e a convocação para a continuidade dos mesmos, bem como promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, desde que não implique em inclusão de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

61. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação. **[NOTA: art. 31, caput, do Decreto nº 19.898/20]**
61.1 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata este item, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata. **[NOTA: art. 31, §1º, do Decreto nº 19.898/20]**
61.2 Quando todas as propostas forem desclassificadas ou todos os licitantes forem inabilitados, o pregoeiro poderá, caso se esta funcionalidade estiver disponível no sistema, suspender o pregão e estabelecer uma nova data, com prazo não superior a 03 (três) dias úteis, para o recebimento de nova proposta ou nova documentação, após sanadas as causas que motivaram a desclassificação ou inabilitação. **[NOTA: art. 31, §2º, do Decreto nº 19.898/20]**
62. O pregoeiro poderá, a qualquer tempo, negociar com o proponente da melhor oferta aceitável, visando obter preço menor.
63. Os participantes da licitação têm direito público subjetivo à fiel observância do procedimento estabelecido neste Decreto e qualquer interessado poderá acompanhar o seu desenvolvimento. **[NOTA: art. 39, §2º, do Decreto nº 19.898/20]**
64. A instrução do processo licitatório poderá ser realizada por meio de sistema eletrônico, cujos documentos, constantes dos arquivos e registros digitais, serão válidos para todos os efeitos legais. **[NOTA: art. 39, §1º, do Decreto nº 19.898/20]**
64.1 Os atos do procedimento do pregão eletrônico serão disponibilizados para acesso livre, nos termos da legislação pertinente, ressalvados os documentos sigilosos, apenas enquanto perdurar esta condição. **[NOTA: art. 39, §3º, do Decreto nº 19.898/20]**
64.2 Os arquivos e os registros digitais relativos ao pregão eletrônico serão documentados no processo respectivo com vistas à aferição de sua regularidade pelos agentes de controle, nos termos da legislação pertinente. **[NOTA: art. 39, §4º, do Decreto nº 19.898/20]**
65. Os casos omissos serão dirimidos pelo pregoeiro, com observância da legislação em vigor.

TÍTULO VII
DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

66. A licitação poderá ser revogada ou anulada nos termos do art. 122 da Lei estadual nº 9.433/05.

TÍTULO VIII
DA CONTRATAÇÃO

CAPÍTULO I
DA FASE PRÉ-CONTRATUAL

Seção I
Da verificação da manutenção das condições de habilitação

67. Como condição para celebração do contrato, a licitante vencedora deverá fazer prova da manutenção de todas as condições de habilitação, o que também poderá ser aferido, se disponível, mediante consulta ao Registro Cadastral ou a sites oficiais.

Seção II
Da minuta de contrato

68. A contratação com a licitante vencedora obedecerá as condições da minuta de contrato constante do instrumento convocatório, facultada a substituição, a critério da Administração, por instrumento equivalente, desde que presentes as condições do art. 132 da Lei estadual nº 9.433/05.

69. Considerar-se-ão literalmente transcritas no instrumento equivalente todas as cláusulas e condições previstas na minuta de contrato constante do convocatório.

CAPÍTULO II
DA ASSINATURA DO CONTRATO

Seção I
Da Convocação

70. O adjudicatário será convocado a assinar o termo de contrato, ou instrumento equivalente, se for o caso, no prazo fixado no edital, na forma dos §§3º e 4º do art. 124 da Lei estadual nº 9.433/05, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no inciso I do art. 192 e no art. 194 da Lei estadual nº 9.433/05, podendo solicitar sua prorrogação por igual período, por motivo justo e aceito pela Administração.
70.1 A assinatura do contrato, ou instrumento equivalente, se for o caso, deverá ser realizada pelo representante legal da empresa ou mandatário com poderes expressos.
71. A critério da Administração, a assinatura do contrato ou do instrumento equivalente se dará por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, caso em que a licitante deverá providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no endereço eletrônico www.comprasnet.ba.gov.br.
71.1 A recusa da adjudicatária em se cadastrar ou a subscrever eletronicamente o contrato ou instrumento equivalente implicará na decadência da contratação e à sujeição às sanções cominadas na legislação.

Seção II
Da impossibilidade de contratação

72. Na contratação delegada, se a licitante vencedora, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, é facultado ao pregoeiro examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subseqüentes, na ordem de classificação, bem como o atendimento das condições de habilitação, adotando os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente. **[NOTA: art. 119, parágrafo único e art. 36, caput, do Decreto nº 19.896/20.**

CAPÍTULO III
DOS PRAZOS DE DURAÇÃO

73. A vigência contratual observará o prazo estabelecido na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, sendo vedada a fixação de prazo de vigência indeterminado.

CAPÍTULO IV
DAS GARANTIAS

74. As garantias contratuais, quando exigidas, deverão recair sobre uma das modalidades previstas na lei, observadas as disposições da minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO V
DO REAJUSTAMENTO E DA REVISÃO DA PROPOSTA

75. O reajustamento dos preços contratuais observará os índices específicos ou setoriais mais adequados à natureza da obra, compra ou serviço, conforme definido na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.
75.1. Os preços poderão ser revistos nas hipóteses previstas na Lei estadual nº 9.433/05, observados os parâmetros definidos na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO VI
DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

76. O contrato poderá ser alterado, mediante justificação expressa, nas hipóteses previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

77. Os atos de prorrogação, suspensão ou rescisão dos contratos administrativos sujeitar-se-ão às formalidades exigidas para a validade do contrato originário.
78. Independem de termo contratual aditivo, podendo ser registrado por simples apostila: a) a simples alteração na indicação dos recursos orçamentários ou adicionais custeadores da despesa, sem modificação dos respectivos valores; b) o reajustamento de preços previsto no edital e no contrato; c) as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento dos mesmos constantes.

CAPÍTULO VII
DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

79. A execução e a fiscalização do objeto contratual obedecerão as disposições previstas na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização não eximirá a Contratada da total responsabilidade pelas obrigações assumidas.

CAPÍTULO VIII
DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL

80. O recebimento do objeto contratual obedecerá as disposições previstas na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO IX
DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

81. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na Lei estadual nº 9.433/05, observados os parâmetros definidos na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

TÍTULO IX
DAS PENALIDADES

82. Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184, 185 e 199 da Lei estadual nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.
82.1 A Critério da Administração, nos termos do art. 8º, IV c/c art. 89 e art. 95 da Lei nº 12.290, de 20 de abril de 2011, as notificações e intimações de atos dos processos administrativos poderão ser realizadas através do endereço eletrônico fornecido pela licitante no cadastro do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.
83. Para a aplicação das penalidades serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato, observando-se os critérios de dosimetria estabelecidos pelo Decreto estadual nº 13.967/12.

CAPÍTULO I
DA DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

84. Serão punidos com a pena de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184, nos incisos II, III e V do art. 185 e no art. 199 da Lei estadual nº 9.433/05.

CAPÍTULO II
DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA

85. Serão punidos com a pena de suspensão temporária do direito de cadastrar e licitar e impedimento de contratar com a Administração os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e nos incisos I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei estadual nº 9.433/05.

CAPÍTULO III
DA ADVERTÊNCIA VERBAL

86. Será advertido verbalmente a licitante cuja conduta vise perturbar o bom andamento da sessão, podendo o responsável pela licitação determinar a sua retirada do recinto, caso persista na conduta faltosa.

CAPÍTULO IV
DO DESCREDENCIAMENTO DO SISTEMA DE REGISTRO CADASTRAL

87. A licitante ou contratada será descredenciada do Sistema de Registro Cadastral quando, em razão da ocorrência das faltas previstas na Lei estadual nº 9.433/05, deixar de satisfazer as exigências relativas à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, ou regularidade fiscal e trabalhista exigidas para cadastramento.

CAPÍTULO V
DA MULTA

88. A recusa à assinatura do contrato, pelo adjudicatário, no prazo fixado no instrumento convocatório, ensejará a aplicação da pena de multa de mora no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei estadual nº 9.433/05.
89. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05 e no Decreto estadual nº 13.967/12.

TÍTULO X
DO FORO

90. Para quaisquer questões judiciais oriundas do presente edital, prevalecerá o Foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.