
PREGÃO ELETRÔNICO

GEPIN.2 Nº 018/2025

CONTRATANTE (DESENVOLVE SP)

(USG 103201)

OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços em soluções tecnológicas para transformação digital dos serviços de atendimento ao cliente.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 06/08/2025 às 09h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor Preço

MODO DE DISPUTA:

Aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

(x) SIM () NÃO

SUMÁRIO

1. DO OBJETO.....	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	8
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES.....	9
6. DA FASE DE JULGAMENTO	14
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	17
8. DOS RECURSOS	23
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....	24
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	26
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	26
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA	28
ANEXO II - MODELOS DE DECLARAÇÕES	36
ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO	43
ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO.....	66
ANEXO V - TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO	69
ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL	70

EDITAL

Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 018/2025

(Processo SEI nº 391.00000148/2025-18)

Torna-se público que A **DESENVOLVE SP** - Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A., doravante designada simplesmente **DESENVOLVE SP**, por meio da Autoridade subscritora ao final assinada, sediada na Rua da Consolação, 371 – São Paulo / São Paulo, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei Federal n.º 13.303, de 30 de junho de 2016 (“Lei nº 13.303/2016”) e do Regulamento Interno de Licitações, Contratos Administrativos e Convênios da **DESENVOLVE SP** (“Regulamento Interno”), aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à espécie e, por fim, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras>, no dia **06/08/2025**, às **09h**, e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, conforme designação constante no **Processo SEI nº 391.00000148/2025-18** e indicados no sistema pela autoridade competente.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto desta licitação é a contratação de empresa para prestação de serviços de em soluções tecnológicas para transformação digital dos serviços de atendimento ao cliente, de acordo com as especificações técnicas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.1.2. Os credenciamentos dos representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso também deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume 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 das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

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

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Se aplicável, os itens cuja participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, estarão dispostos no Termo de Referência.

2.5.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos limites previstos na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.7. Não será admitida a participação, neste certame licitatório, de pessoas físicas ou jurídicas:

2.7.1. cuja falência haja sido decretada;

2.7.2. que tenha sido declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública de qualquer esfera do Governo, enquanto perdurar o motivo determinante da punição ou até que seja promovida sua reabilitação, em data anterior à abertura da licitação;

2.7.3. que esteja suspensa temporariamente de participar em licitação e impedida de contratar com a Administração Pública do Estado de São Paulo;

-
- 2.7.4. que tenha como sócio, dirigente ou responsável técnico, empregado ou membro de qualquer órgão estatutário da DESENVOLVE SP;
- 2.7.5. que esteja impedida de participar do certame por norma legal;
- 2.7.6. constituída sob a forma de sociedade cooperativa de trabalho;
- 2.7.7. empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.
- 2.8. A vedação de que trata o item 2.7.5 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.
- 2.9. Para o exercício do direito de preferência de que trata o item 5.20.3, a licitante na condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte deverá estar registrada junto ao SICAF, sem prejuízo dos demais itens previstos neste Edital e na legislação vigente.
- 2.10. O interessado poderá participar desta licitação em consórcio de pessoas jurídicas observado o disposto no art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 2.11. Fica expressamente impedida de a empresa consorciada participar, nesta mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada.
- 2.12. Em caso de licitante vencedor sob forma de consórcio, antes da celebração do contrato, fica obrigado a promover a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso do item 3.14.1.
- 2.12.1. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pela DESENVOLVE SP e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, nos termos da legislação aplicável.
- 3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório.

3.4.2. Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#).

3.4.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#).

3.4.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123 de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), o que não será aplicável:

I – no caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

II – no caso de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.4.6. A obtenção de benefícios a que se refere o Item anterior fica condicionada à apresentação de declaração, pelo licitante, atestando que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenha celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte. Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos nesse Item.

3.4.7. A assinalação do campo “não” para microempresas e empresas de pequeno porte apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 e 3.4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei 13.303/2016 e neste Edital.

3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas após a fase de envio de lances.

3.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.9.1. a aplicação do 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; e

3.9.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.10. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.10.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.10.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

3.14. Em caso de licitante em consórcio, exige-se documentação complementar:

3.14.1. Comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

3.14.2. Indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Desenvolve SP;

3.14.3. Declaração de responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá cadastrar no sistema sua proposta, considerando o **VALOR TOTAL GLOBAL DA CONTRATAÇÃO**. Na fase de julgamento da proposta, será solicitado a licitante detentora do melhor lance, o preenchimento da proposta comercial, conforme **ANEXO VI**, considerando:

4.1.1. Valor unitário de implantação receptiva com treinamento, conforme ANEXO I;

4.1.2. Valor unitário de implantação ativa com treinamento, conforme ANEXO I;

4.1.3. Valor total de implantação com treinamentos;

4.1.4. Valor variável mensal do *call center*;

4.1.5. Valor variável mensal do 0800;

4.1.6. Valor variável mensal do *Omnichannel*;

4.1.7. Valor da hora técnica do desenvolvedor (sob demanda);

4.1.8. Outros valores variáveis que compõem o Sistema de Atendimento ao Cliente;

4.1.9. Valor total da Licitação.

4.1.9.1. O valor variável é composto por custo mensal de mensagens encaminhadas e recepcionadas via canais de comunicação (e-mail, *WhatsApp* e *chatbot*) e minutagem telefônica através do 0800.

4.1.9.2. O valor de implantação deverá ser considerado contemplando as mensagens do formato receptivo e ativo. Contudo, a implantação de mensagens ativas ocorrerá sob demanda e conforme oportunidade e conveniência desta instituição.

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, frete de entrega, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

-
- 4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos 12 (doze) meses.
- 4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7. Na presente licitação, a microempresa e a empresa de pequeno porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 4.8.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.
- 4.8.2. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais e estaduais, quando participarem de licitações públicas;
- 4.8.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos.
- 4.9. O descumprimento das regras supramencionadas por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização do licitante.
- 4.10. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.
- 4.11. Em todo caso, deverá ser garantido o pagamento do salário normativo previsto no instrumento coletivo aplicável ou do salário-mínimo vigente, o que for maior.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

-
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total da somatória dos itens.
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de **1% (um por cento)** ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1% (um por cento)**.
- 5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.12.4. Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/menor percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item anterior poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.13.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.13.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.13.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe

de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

5.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.18. 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 após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123 de 2006](#).

5.20.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.20.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.20.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.20.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens

anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.21. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.21.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 55 da Lei 13.303/2016, nesta ordem:

5.21.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta fechada em ato da etapa de julgamento;

5.21.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.21.1.3. os critérios estabelecidos no [art. 3º da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991](#);

5.21.1.4. sorteio.

5.22. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.22.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.22.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.22.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.22.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de no mínimo 2 (duas) horas (podendo ser aumentado, a critério do pregoeiro que avaliará a complexidade da proposta), envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.22.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.23. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

5.24. Se depois da negociação não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, a licitação será revogada, nos termos do art. 57, § 3º da Lei nº 13.303/2016 e do art. 60, § 3º do Regulamento Interno.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no item 2.7 do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);

6.1.4. Cadastro de Sanções do Governo do Estado de São Paulo (https://www.bec.sp.gov.br/Sancoes_ui.aspx/ConsultaAdministrativaFornecedor.aspx);

6.1.5. Relação de Apenados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>); e

6.1.6. Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados junto a Órgãos e Entidades vinculados ao Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL (https://www.fazenda.sp.gov.br/cadin_estadual/pages/publ/cadin.aspx).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e, quando o caso, também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.2.1. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado por falta de condição de participação.

6.3. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.6 e 3.4.5 deste Edital.

6.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, 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 neste Edital e em seus anexos.

6.5. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, informa-se que os acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho utilizados no cálculo do valor estimado pela Administração estão devidamente indicados no Termo de Referência.

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.6.1. impuser condições diferentes das estabelecidas nesta licitação;

6.6.2. apresentar irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou que não atender aos requisitos mínimos previstos neste Edital e que não forem passíveis de saneamento na própria sessão do pregão eletrônico;

6.6.3. cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;

6.6.4. elaborada em desacordo com os termos deste Edital, que se oponha a qualquer dispositivo legal vigente, em especial à Lei nº 13.303/2016 e o Regulamento Interno De Licitações, Contratos Administrativos e Convênios da DESENVOLVE SP ou que contenha preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, ou ainda, que se baseie em Proposta de preços das demais licitantes.

6.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a **50% (cinquenta por cento)** do valor orçado pela Administração.

6.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o *caput*, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.7.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.7.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.8.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

6.8.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao Edital para o caso;

6.8.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores:

I - média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor do orçamento estimado pela empresa pública ou sociedade de economia mista; ou

II - valor do orçamento estimado pela DESENVOLVE SP.

6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela DESENVOLVE SP, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à DESENVOLVE SP, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.13. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.14. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.15. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.16. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.17. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. O julgamento da habilitação se processará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:

7.1.1. **Habilitação jurídica:**

a) registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias;

c) documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias;

d) ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

e) decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

7.1.2. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, do Ministério da Fazenda (CNPJ) na situação ativa e Classificação Nacional de Atividades Econômicas CNAE compatível com os serviços objeto desta licitação;

b) certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);

c) certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

d) certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT).

7.1.3. **Qualificação econômico-financeira:**

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual com data não superior a 60 (sessenta) dias anteriores à data estabelecida para a sessão pública;

a.1) Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea “a” deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil;

a.2) Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, demonstrando-se, a empresa recuperanda, condições para assumir obrigações relativas ao objeto, havendo análise julgamental de sua capacidade econômico-financeira, conforme o caso concreto.

a.2.1) A licitante deverá apresentar ainda decisão judicial autorizando sua participação na licitação, sem prejuízo de manifestação quanto às demais exigências edilícias, em especial as certidões de regularidade fiscal.

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da Sociedade Empresarial, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação, ocorrida no período, do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI, publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV ou de outro indicador que venha a substituí-lo.

b.2) A comprovação da boa situação financeira da Sociedade Empresarial será baseada na obtenção de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a licitante que apresentar resultado maior que 1 (um) em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo circulante} + \text{Ativo não circulante}}{\text{Passivo circulante} + \text{Passivo não circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo total}}{\text{Passivo circulante} + \text{Passivo não circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$$

b.3) Em caso de licitação em consórcio, para efeito de habilitação econômico-financeira, será admitido o somatório dos valores de cada consorciado com acréscimo de 10% (dez por cento) sobre o valor exigido de licitante individual.

b.3.1.) O acréscimo de 10% não se aplica aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

7.1.4. Qualificação técnica:

a) Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades razoáveis, assim consideradas de 50% (cinquenta por cento) a 60% (sessenta por cento) da execução pretendida, com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de, no mínimo, 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando de forma explícita a prestação de serviço pertinente e compatível em características com o objeto desta licitação.

b) No(s) atestado(s) deverá(ão) constar os serviços realizados e o período de realização dos trabalhos.

c) Os atestados de capacidade técnica deverão ser firmados por dirigentes identificados, no mínimo, por nome, cargo ou função, endereço, telefone e e-mail em papel timbrado da pessoa jurídica do emitente.

d) Comprovação de propriedade intelectual e/ou que a licitante pode comercializar, vender, revender, locar, dispor e fruir das licenças de software ou documento que o valha, conforme o art. 9º da Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998 – “Lei do Software”.

e) Demonstração da existência de estrutura técnica e operacional compatível com a execução do objeto.

f) Declaração de que a solução ofertada atende a todos os requisitos mínimos obrigatórios, podendo ser exigida demonstração técnica (prova de conceito) para verificação de conformidade.

g) Documento comprobatório de propriedade intelectual da solução ofertada nos exatos termos do art. 9º da Lei do Software.

h) Comprovação de que é um parceiro autorizado para distribuição, venda, revenda, cessão e/ou locação da solução apresentada.

7.1.4.1. Em caso de licitante em consórcio, será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado.

7.1.5. Declarações e outras comprovações:

7.1.5.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do Anexo II.2, afirmando que:

a) encontra-se em situação regular perante o Ministério do Trabalho, nos termos do Decreto Estadual nº 42.911, de 06/03/1998;

b) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual.

7.1.5.2. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do Anexo II.3, afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014.

7.1.5.3. A comprovação da condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte deverá ser realizada da seguinte forma:

a) se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente.

b) se sociedade simples, pela apresentação da “Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte” expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas.

c) declaração de observação dos limites legais do enquadramento de empresas qualificadas como pequeno porte, nos moldes dos itens 3.4.5 e 3.4.6.

7.1.5.4. Declaração ou certidão de realização de visita técnica ou declaração formal assinada pelo responsável técnico, sob pena de inabilitação, atestando que:

- I. conhece o local e as condições de realização do serviço; ou
- II. possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação, nos moldes do item 7.9.1.

7.1.6. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia, digitalizados ou emitidos diretamente da internet, pela licitante ou pelo Pregoeiro ou equipe de apoio.

7.5. Será verificado se a licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas.

7.6. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com

deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.7. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.8. No caso de a avaliação prévia do local de execução se fizer importante para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, conforme indicado no Termo de Referência, o licitante poderá realizar vistoria prévia no local onde serão realizados os serviços, aludido no documento.

7.9. O licitante que optar por realizar vistoria prévia deverá fazê-la em até 1 (um) dia útil antes da abertura da sessão pública. O agendamento deverá ser realizado, com antecedência mínima de, pelo menos, 1 (um) dia útil, pelo e-mail **sac@desenvolvesp.com.br**.

7.9.1. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada pelo responsável técnico, sob pena de inabilitação, atestando que:

- I. conhece o local e as condições de realização do serviço; ou
- II. possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação.

7.9.2. O licitante não poderá alegar, em hipótese alguma, eventual erro na formulação de sua proposta comercial em razão da não realização da vistoria prévia.

7.10. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7.12. A verificação pelo pregoeiro em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de mínimo de 30 (trinta) minutos, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro e aceite deste.

7.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

7.13. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor

7.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

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

7.14.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.16. Na hipótese de 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 presente Edital, observado o prazo disposto no subitem 7.12.1.

7.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.18. Para habilitação das licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte, a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista poderá ser apresentada nos termos da Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006.

7.19. Nos casos em que a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

- 8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 59 da Lei 13.303/2016.
- 8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente sob pena de preclusão;
- 8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de 10 (dez) minutos;
- 8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- 8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.
- 8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.10. Os autos do processo poderão ser solicitados pelos interessados pelo e-mail licitacoes@desenvolvesp.com.br, observadas as restrições das legislações pertinentes, em especial a Lei Federal nº 12.527/2011.
- 8.11. A falta de interposição de recurso ou o descumprimento de algum de seus requisitos importará a decadência do direito de recorrer, cabendo ao Pregoeiro adjudicar o objeto do certame à licitante declarada vencedora, na própria sessão, encaminhando o

processo à autoridade competente para a homologação, nos termos da legislação e regulamentação pertinentes.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da legislação aplicável, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. Tenha sofrido ou venha a sofrer condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

9.1.4. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a DESENVOLVE SP em virtude de atos ilícitos praticados;

9.1.5. convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

9.1.6. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

9.1.7. apresentar documentação falsa exigida para o certame;

9.1.8. ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

9.1.9. ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

9.1.10. ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

9.1.11. ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente;

9.1.12. ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

9.1.13. ter obtido, vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

9.1.14. ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

9.1.15. ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização;

9.1.16. falhar ou fraudar na execução do contrato; e

9.1.17. comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013.

9.2. A DESENVOLVE SP poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a DESENVOLVE SP por prazo não superior a 2 (dois) anos.

9.3. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4. As sanções de advertência e suspensão temporária de licitar e contratar com a DESENVOLVE SP poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.5. Na aplicação de qualquer sanção será facultada a defesa prévia do interessado, a ser apresentada prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da intimação.

9.6. O cometimento de quaisquer infrações administrativas poderá resultar, ainda, na inabilitação ou exclusão do licitante do presente processo administrativo.

9.7. Caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e suspensão temporária de licitar e contratar; da inabilitação ou exclusão, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.8. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.9. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 13.303/2016](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até o último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento serão realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail: licitacoes@desenvolvesp.com.br.

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico, em local específico, nos termos da legislação aplicável.

11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário pelo Pregoeiro.

11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

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

11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico www.desenvolvesp.com.br.

11.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

11.11.1. ANEXO I - Termo de Referência;

11.11.2. ANEXO II – Modelos de declarações;

11.11.3. ANEXO III – Minuta de Contrato;

11.11.4. ANEXO IV – Termo de Ciência e de Notificação;

11.11.5. ANEXO V – Declaração de documentos à disposição do TCE-SP;

11.11.6. ANEXO VI – Modelo de proposta comercial.

São Paulo, 15 de julho de 2025.

Rosineide Silva Gomes
Coordenadora - GT do SAC

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO GEPIN.2 Nº 018/2025

PROCESSO SEI Nº 391.00000148/2025-18

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Este Termo de Referência tem por finalidade estabelecer os requisitos e condições para a contratação solução tecnológica para o Serviço de Atendimento ao Cliente da Desenvolve SP, nos termos da Lei Federal nº 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações, Contratos Administrativos e Convênios da DESENVOLVE SP.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Este Termo de Referência tem por objeto a contratação de uma solução tecnológica integrada para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Desenvolve SP, em conformidade com o disposto no Decreto Federal nº 11.034/2022. A contratação visa garantir a continuidade e a evolução do atendimento multicanal prestado pela instituição, assegurando eficiência, qualidade, rastreabilidade das interações e melhoria contínua da experiência do cliente.

A solução deverá operar em ambiente de alta disponibilidade (mínimo de 99,5% de uptime), com estrutura omnichannel que integre e centralize interações oriundas dos seguintes canais: central telefônica (0800), WhatsApp, e-mail corporativo, chatbot, formulários web e chat online e Reclame Aqui oferecendo visão unificada do histórico de atendimento do cliente.

A plataforma deverá contemplar, no mínimo, os seguintes recursos e funcionalidades:

- Gestão e controle de tempo de atendimento, com monitoramento de minutagem de ligações e tempo de resposta por mensagens, e métricas como SLA, TMA e TME;
- Registro completo e rastreabilidade das demandas, com categorização, acompanhamento de status, histórico detalhado e atribuição de responsáveis;
- Relatórios gerenciais e dashboards personalizados, com indicadores quantitativos e qualitativos em tempo real e exportáveis;
- Alta disponibilidade, estabilidade operacional e segurança da informação, incluindo mecanismos de autenticação, controle de acesso, backups diários, criptografia de dados e conformidade com a LGPD;
- Capacitação da equipe e suporte técnico contínuo, com atendimento qualificado, treinamentos presenciais e/ou remotos, manuais e materiais de apoio;

- Possibilidade de customização e integração com os sistemas internos e externos, por meio de APIs ou outras tecnologias de integração.

A contratação será realizada de forma indivisível, considerando que o objeto constitui uma solução única, integrada e interoperável, cuja eficiência depende da atuação coesa e centralizada de todas as funcionalidades descritas. O parcelamento do objeto comprometeria a integridade técnica da plataforma e a efetividade dos serviços prestados.

A solução deverá permitir a evolução tecnológica e a adaptação a novos requisitos operacionais e regulatórios ao longo da vigência contratual.

Por fim, a plataforma contratada deverá permanecer disponível pelo período de 24 horas, 7 dias da semana, de forma ininterrupta, permitindo que o cliente entre em contato com a instituição a qualquer tempo e de forma facilitada.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação da solução tecnológica integrada para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Desenvolve SP encontra respaldo legal e técnico, sendo motivada por exigência normativa, necessidade institucional e requisitos operacionais imprescindíveis à continuidade e à melhoria dos serviços prestados aos clientes da instituição.

2.1. Fundamentação Legal

A obrigatoriedade de implantação e manutenção de um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) decorre do disposto no Decreto Federal nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que estabelece diretrizes para o atendimento ao consumidor no âmbito dos serviços regulados. Em especial, o Decreto exige que as instituições ofereçam suporte multicanal, com disponibilidade adequada, resolução de demandas e garantia de acesso à informação de forma clara e eficiente.

A observância a esse dispositivo legal impõe à Desenvolve SP a adoção de medidas que assegurem a efetividade do atendimento ao cliente, mediante estruturação de canais acessíveis, integrados e gerenciáveis, com qualidade, rastreabilidade e padronização.

2.2. Fundamentação Técnica

A experiência acumulada com a contratação anterior (processo administrativo nº 020/2025), de caráter experimental, permitiu à instituição validar a viabilidade técnica do modelo omnichannel e identificar os requisitos funcionais e operacionais necessários à consolidação do SAC. Durante o período de testes, verificou-se aumento expressivo na demanda por atendimento, o que evidenciou a necessidade de uma solução robusta, estável e escalável, capaz de suportar o volume crescente de interações e oferecer recursos avançados de gestão.

A tecnologia a ser contratada deve permitir:

- Atendimento unificado via telefone, e-mail, WhatsApp, chatbot e outros canais digitais;

- Registro e rastreabilidade de todas as interações com os clientes;
- Controle de tempo e produtividade do atendimento;
- Geração de relatórios gerenciais e dashboards de desempenho;
- Integração com sistemas internos da Desenvolve SP;
- Integração com Reclame Aqui via API;
- Operação em ambiente seguro e de alta disponibilidade;
- Suporte técnico contínuo e capacitação da equipe.

2.3. Fundamentação Institucional e Estratégica

A Desenvolve SP reconhece o atendimento ao cliente como uma atividade estratégica para o fortalecimento do relacionamento com o público, o aumento da transparência e a melhoria contínua dos serviços financeiros ofertados. Nesse sentido, a estruturação do SAC e a contratação da solução tecnológica correspondente são medidas alinhadas às diretrizes de governança, eficiência operacional e foco no usuário.

A impossibilidade de parcelamento do objeto, devidamente justificada neste Termo de Referência, reforça a necessidade de contratação de uma solução única e integrada, que assegure a interoperabilidade das funcionalidades e a coerência entre os módulos, evitando riscos de incompatibilidade, sobreposição de contratos ou prejuízo à experiência do cliente.

Por fim, a contratação pretendida está em conformidade com os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, continuidade do serviço público e interesse público, conforme preconizados na Lei nº 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações, Contratos Administrativos e Convênios da Desenvolve SP.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução tecnológica a ser contratada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos funcionais, técnicos e operacionais, de modo a assegurar a continuidade, a eficiência e a qualidade do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Desenvolve SP, em conformidade com o Decreto Federal nº 11.034/2022.

3.1. Disponibilidade e Armazenamento

A solução deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, com garantia mínima de 99,5% de uptime mensal, operando em ambiente de alta disponibilidade e tolerância a falhas. Deverá realizar backups automáticos diários e armazenar todas as informações com segurança e integridade, sendo responsabilidade da contratada o adequado gerenciamento e proteção dos dados.

3.2. Plataforma Omnichannel Integrada

A solução deverá possuir estrutura omnichannel e permitir a integração centralizada de múltiplos canais de atendimento, incluindo, mas não se limitando a:

- Central telefônica (0800);

-
- Aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) em todas as suas modalidades;
 - E-mail corporativo;
 - Chatbot;
 - Reclame Aqui via API;
 - Formulários web e chat online.

As interações oriundas desses canais devem ser registradas e integradas, permitindo a visualização unificada do histórico de atendimento do cliente, independentemente do canal utilizado.

3.3. Controle e Gestão de Tempo de Atendimento

A ferramenta deverá permitir o monitoramento preciso de tempo de atendimento, incluindo:

- Minutagem de chamadas telefônicas;
- Tempo médio de atendimento (TMA);
- Tempo médio de espera (TME);
- Níveis de serviço (SLA).

As informações deverão estar disponíveis em tempo real para fins de gestão de produtividade e qualidade do atendimento.

3.4. Registro e Rastreabilidade das Demandas

Toda e qualquer interação com os clientes deverá ser registrada de forma íntegra, com geração de histórico detalhado e de fácil acesso.

A plataforma deverá possibilitar:

- Categorização das demandas;
- Acompanhamento de status e etapas;
- Atribuição de responsáveis;
- Rastreabilidade completa desde o primeiro contato até a resolução da solicitação.

3.5. Relatórios Gerenciais e Dashboards de Desempenho

A solução deverá permitir a extração de relatórios analíticos e gerenciais (quantitativos e qualitativos), com dados como:

- Volume de interações;
- Tempo médio de resposta e resolução;
- Níveis de satisfação do cliente (quando aplicável);

Os dashboards deverão ser customizáveis, com visualização gráfica intuitiva e indicadores estratégicos de desempenho, acessíveis via interface web.

3.6. Suporte Técnico e Capacitação

A contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, com níveis de atendimento (SLA) formalizados contratualmente.

Deverá, ainda, fornecer treinamentos presenciais ou remotos, manuais e materiais de apoio para a capacitação inicial e contínua da equipe da Desenvolve SP.

3.7. Segurança da Informação

A plataforma deverá adotar boas práticas de segurança da informação com:

- Autenticação de usuários e controle de acesso;
- Criptografia dos dados armazenados e transmitidos;
- Backup e recuperação de desastres;
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

3.8. Customização e Integração com Sistemas Internos

A solução deverá ser personalizável, permitindo adequações conforme os fluxos operacionais e organizacionais da Desenvolve SP.

Deve possibilitar integração com sistemas internos por meio de APIs, web services ou outras tecnologias compatíveis, visando automação de processos e intercâmbio eficiente de informações.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

A execução do objeto ocorrerá por meio da prestação continuada de serviços especializados em plataforma tecnológica omnichannel, com foco na operação e gestão do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Desenvolve SP, conforme os requisitos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

4.1. Prestação dos Serviços

A execução contratual compreenderá:

- Disponibilização e operação da plataforma tecnológica contratada, com todos os módulos, funcionalidades e integrações previstas.
- Hospedagem, manutenção, monitoramento, suporte técnico e garantia de funcionamento da solução, durante toda a vigência contratual.
- Apoio técnico para customizações e evoluções da solução, conforme as necessidades da Desenvolve SP.
- Capacitação inicial e contínua da equipe interna da contratante, incluindo treinamentos, manuais e materiais de apoio.
- Realização de atualizações, melhorias e correções na plataforma, de forma preventiva ou corretiva, sem ônus adicional.
- Acompanhamento de indicadores de desempenho (SLA, TMA, TME, entre outros) e entrega de relatórios gerenciais periódicos.
- Garantia de armazenamento seguro, sigiloso e rastreável de todos os dados e informações processados na solução.

4.2. Responsabilidades da Contratada

Caberá à contratada:

- Disponibilizar a solução em ambiente web, com acesso remoto seguro;
- Realizar as integrações com os sistemas internos da Desenvolve SP, mediante apoio técnico das áreas responsáveis;
- Assegurar a continuidade do serviço com alta disponibilidade (mínimo de 99,5%);
- Prover suporte técnico em conformidade com os níveis de serviço acordados (SLA), incluindo canais de atendimento próprios para registro e acompanhamento de chamados;
- Realizar backups diários automáticos, bem como manter mecanismos de recuperação de desastres e contingência;
- Garantir a conformidade com a LGPD e demais normas de segurança da informação, assumindo integral responsabilidade pelo sigilo e integridade dos dados;
- Fornecer os relatórios e dashboards de desempenho, conforme os parâmetros definidos neste Termo de Referência.

4.3. Acompanhamento e Fiscalização

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela Desenvolve SP, que atuará como gestor do contrato, competindo-lhe:

- Verificar a conformidade da prestação dos serviços com os termos do contrato;
- Solicitar relatórios e registros de desempenho;
- Validar a entrega de funcionalidades e treinamentos;
- Comunicar a contratada sobre eventuais falhas e inconformidades;
- Avaliar os indicadores de qualidade do serviço prestado;
- Aplicar penalidades contratuais, se cabíveis, nos termos legais.

4.4. Ambiente de Execução

Toda a solução deverá ser disponibilizada em ambiente baseado na nuvem (cloud computing), preferencialmente em data centers localizados no Brasil ou em conformidade com os requisitos da LGPD. O acesso à plataforma será feito por meio de navegadores web, sem necessidade de instalação local de softwares.

4.5. Forma de Entrega

A disponibilização da solução se dará por entrega total do ambiente contratado, com todas as funcionalidades ativas e configuradas para uso, conforme cronograma a ser estabelecido em conjunto entre as partes. A contratada deverá apresentar plano de trabalho contendo:

- Etapas de implantação;
- Cronograma de execução;
- Estratégia de migração de dados (caso aplicável);
- Plano de capacitação;
- Acordos de nível de serviço (SLA);
- Estratégia de monitoramento e suporte.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A medição e o pagamento pelos serviços prestados serão realizados mensalmente, com base na efetiva prestação dos serviços e na verificação do cumprimento das obrigações contratuais, de acordo com os parâmetros de qualidade e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1. Unidade de Medição

A unidade de medição será a disponibilização e operação mensal da solução tecnológica integrada de atendimento omnichannel, incluindo todos os serviços descritos no objeto da contratação, tais como:

- Disponibilidade da plataforma;
- Suporte técnico;
- Backup e segurança da informação;
- Relatórios gerenciais;
- Treinamentos e capacitação contínua;
- Customizações e integrações, conforme demanda;
- Atendimento aos níveis de serviço (SLA) acordados.

5.2. Relatório de Prestação de Serviços

Como condição para o pagamento, a contratada deverá apresentar, até o quinto dia útil de cada mês, um Relatório Mensal de Prestação de Serviços, que deverá conter, no mínimo:

- Período de referência;
- Grau de disponibilidade da solução (uptime);
- Estatísticas de atendimento e desempenho (TMA, TME, SLA etc.);
- Registro de chamados e suporte técnico prestado;
- Evidências de backup e segurança da informação;
- Eventuais não conformidades e suas tratativas;
- Sugestões de melhorias e atualizações realizadas.

O relatório será analisado pelo gestor do contrato da Desenvolve SP, que deverá emitir parecer técnico sobre a conformidade da prestação dos serviços.

5.3. Condições para Pagamento

O pagamento será condicionado ao:

- Aceite formal do Relatório Mensal por parte da fiscalização contratual;
- Emissão da nota fiscal correspondente ao mês de competência;
- Regularidade fiscal da contratada junto aos órgãos competentes.

O prazo para pagamento será de até 30 (trinta) dias corridos após o aceite do relatório e a apresentação da nota fiscal, observada a legislação vigente.

Havendo descumprimento das cláusulas contratuais ou dos indicadores mínimos de desempenho (ex.: SLA inferior ao acordado, falhas de disponibilidade ou suporte técnico), poderá haver:

- Glosa proporcional do valor mensal a ser pago;
- Aplicação de advertências, multas ou outras penalidades, conforme cláusulas do contrato e da legislação aplicável;
- Requisição de plano de ação corretivo pela contratada, com cronograma para regularização dos serviços.

6. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, não podendo ser prorrogado nos limites da Lei Federal nº 13.303/2016.

7. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO

A contratada deverá observar o seguinte cronograma para entrega e início da operação da solução tecnológica:

Etapa	Descrição	Prazo
Setup Inicial	Parametrizações, reuniões técnicas, definição de responsáveis e plano de trabalho detalhado.	Até 5 dias corridos
Migração de Dados e Integrações	Importação dos dados históricos da plataforma atual e integração com sistemas internos (ex.: Salesforce, URA, etc.).	Até 20 dias corridos
Capacitação e Testes de Aceitação	Treinamento da equipe usuária (gestores e operadores), realização de testes em ambiente controlado e homologação técnica das funcionalidades.	Até 5 dias corridos
Conclusão da Implantação (Go Live)	Liberação da solução em ambiente de produção com todos os módulos plenamente operacionais.	Total: 30 dias corridos
Início da Operação Efetiva da Solução	A partir do 31º dia, a solução deverá estar em plena operação, com acompanhamento de indicadores e suporte técnico conforme níveis de SLA contratados.	Após o 30º dia

ANEXO II - MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO II.1 - DECLARAÇÃO – POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

(em papel timbrado da licitante)

À DESENVOLVE SP - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A.

São Paulo - Capital

Prezados Senhores:

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal da licitante _____ (*nome empresarial*), interessada em participar do **Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025, PROCESSO SEI Nº 391.00000148/2025-18, DECLARO**(AMOS), sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que esta empresa, eventuais filiais e respectivos sócios:

- I. não emprega(m) menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega(m) menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- II. não exerce(m) atividade(s) que incentive(m) a prostituição;
- III. não explora(m) e nem foi(ram) flagrado(s) explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo;
- IV. respeita(m) as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, não tendo sido condenado(s) pela infringência de quaisquer destas leis;
- V. não se encontra(m) alocado(s) em áreas embargadas pelo IBAMA;
- VI. não procedeu(ram) a invasão de terras indígenas de domínio da União, nem foi(ram) condenado(s) pela prática de atos da espécie;
- VII. não foi(ram) condenado(s) por conflitos agrários;

-
- VIII. não pratica(m) atos que caracterizem a falsidade ou violência na obtenção de título de posse ou propriedade de terras públicas ou privadas (grilagem), nem foi(ram) condenado(s) mediante sentença penal por atos da espécie;
- IX. respeita(m) as normas relativas à legislação ambiental, não tendo sido condenado(s) por crimes ambientais;
- X. não comercializa(m) armas de fogo e munições;
- XI. não realiza(m) atividade de extração de madeira ou produção de lenha ou carvão vegetal provenientes de florestas nativas;
- XII. não executa(m) a extração ou industrialização de asbesto/amianto;
- XIII. não explora(m) jogos de prognósticos ou assemelhados.

(Local e data).

Assinatura do representante legal

Nome:

Cargo:

Carteira de identidade nº:

CPF nº

EMPRESA:

SEDE:

CNPJ:

**ANEXO II.2 - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA
CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 05 DE OUTUBRO DE 1988**

À DESENVOLVE SP - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A.

São Paulo - Capital

Prezados Senhores:

Eu....., representante legal da empresa,
declaro, sob as penas da Lei, que esta licitante interessada em participar do **Pregão
Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025, PROCESSO SEI Nº 391.00000148/2025-18**:

a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;

b) atende às normas de saúde e segurança do trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual.

(Local e data).

Assinatura do representante legal

Nome:

Cargo:

Carteira de identidade nº:

CPF nº

EMPRESA:

SEDE:

CNPJ:

ANEXO II.3 - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (*nome empresarial*), interessada em participar do **Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025, PROCESSO SEI Nº 391.0000148/2025-18, DECLARO**, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;

b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;

c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;

d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;

e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e

f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, tais como:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

(Local e data).

Assinatura do representante legal

Nome:

Cargo:

Carteira de identidade nº:

CPF nº

EMPRESA:

SEDE:

CNPJ:

**ANEXO II.4 - DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU
EMPRESA DE PEQUENO PORTE**
(em papel timbrado da licitante)

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do
CPF nº _____, representante legal do licitante _____
(*nome empresarial*), interessada em participar do **Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº
018/2025, PROCESSO SEI Nº 391.00000148/2025-18 DECLARO**, sob as penas da Lei,
especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, para fins do disposto, que esta
empresa, na presente data, é considerada:

() MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de
14/12/2006;

() EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar
nº 123, de 14/12/2006.

Declara ainda:

I - que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da
Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

II - que, no ano-calendário de realização dessa licitação, ainda não celebrou contrato(s)
com a Administração Pública, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima
admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

(Local e data).

Assinatura do representante legal

Nome:

Cargo:

Carteira de identidade nº:

CPF nº

EMPRESA:

SEDE:

CNPJ:

OBS. Assinalar com um "X" a condição da empresa. Esta declaração deverá ser entregue, pelas empresas que
pretenderem se beneficiar nesta licitação do regime diferenciado e favorecido previsto Lei Complementar nº 123/2006

ANEXO II.5 - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS DIREITOS TRABALHISTAS
(em papel timbrado da licitante)

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (*nome empresarial*), interessada em participar do **Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025, PROCESSO SEI Nº 391.00000148/2025-18, DECLARO**, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, para fins do disposto, que esta empresa e que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

(Local e data).

Assinatura do representante legal

Nome:

Cargo:

Carteira de identidade nº:

CPF nº

EMPRESA:

SEDE:

CNPJ:

ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Pelo presente instrumento de Contrato, de um lado a **DESENVOLVE SP - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A.**, estabelecida à Rua da Consolação, nº 371, Bairro Consolação, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.663.610/0001-29, neste ato representada na forma do Estatuto Social, por XXXXX, e por XXXXXX, doravante denominada **CONTRATANTE** e, de outro lado,, estabelecida à rua – em, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º, neste ato representada por, (**QUALIFICAR**), doravante denominada **CONTRATADA**, à vista do decidido no **Processo ADM nº 148/2025 - Pregão Eletrônico Gepin.2 018/2025** e de acordo com a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 (“Lei nº 13.303/2016”) e do Regulamento Interno de Licitações, Contratos Administrativos e Convênios da **DESENVOLVE SP** (“Regulamento Interno”), aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à espécie e, por fim, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, têm, entre si, justo e acertado o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)**, cuja forma, obrigações e demais especificações se apresentam nas cláusulas a seguir enunciadas, que as partes mutuamente outorgam e aceitam e, por si e por seus sucessores, prometem fielmente cumprir e respeitar.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA

Constitui objeto deste contrato a prestação, pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, de serviços de **SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC), ATRAVÉS DE PLATAFORMA OMNICHANNEL, COM SERVIÇOS DE MENSAGERIA ATRAVÉS DE WHATSAPP RECEPTIVO E ATIVO, CHATBOT, E-MAIL COPORATIVO, TELEFONIA – CENTRAL 0800, RECLAME AQUI VIA API, FORMULÁRIOS WEB E CHAT ON LINE**, de acordo com as características e especificações descritas no **ANEXO I**, que por cópia passa a integrar este ajuste, para todos os fins e efeitos como **ANEXO I**.

PARÁGRAFO ÚNICO: Para melhor caracterização do objeto deste contrato, bem como para melhor definir e explicitar as obrigações contratadas, integram-no, para todos os efeitos de direito, o Edital de **Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025** e os seus respectivos Anexos, bem como a Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**, naquilo que com este não conflitar.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA SEGUNDA

O contrato terá vigência 60 (sessenta) meses, contados da data de sua assinatura.

PARÁGRAFO ÚNICO: Caso a **CONTRATANTE** não disponha de créditos orçamentários para a continuidade dos serviços ou se entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, o contrato poderá ser extinto sem ônus.

DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA TERCEIRA

A **CONTRATADA** obriga-se a iniciar a prestação dos serviços e a disponibilizar serviços ora contratados, em prontas condições de utilização, no prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, após solicitação da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Será de total e exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** o ônus pela disponibilização e administração de todos e quaisquer recursos necessários à perfeita e regular execução dos serviços objeto deste Contrato e todas as atividades inerentes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As características e demais especificações dos serviços ora ajustados deverão ser prestados sem interrupção e contínua durante toda a vigência contratual, de acordo com o estabelecido no **ANEXO I**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATANTE** em conjunto com a **CONTRATADA**, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato farão a reunião inicial para definição de cronograma de implantação da solução contratada.

PARÁGRAFO QUARTO: A implantação do serviço de whatsapp ativo dependerá de emissão de ordem de serviço, conforme oportunidade e conveniência da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUINTO: Será considerado como início efetivo da prestação dos serviços objeto deste Contrato, para efeito de pagamentos à **CONTRATADA**, o primeiro dia da ativação definitiva dos dispositivos de telecomunicação.

PARÁGRAFO SEXTO: A **CONTRATADA** obriga-se a proceder, às suas expensas, à substituição de quaisquer produtos que apresentem defeitos, bem como a realizar a substituição e a atualização da solução contratada sempre que houver evolução tecnológica que assim o exigir, desde que durante a vigência contratual, mantendo-se, em qualquer hipótese, as características e funcionalidades originalmente pactuadas, ou com fornecimento de equivalentes que assegurem desempenho igual ou superior ao originalmente contratado.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Para a prestação dos serviços ora contratados, a **CONTRATADA** obriga-se a observar, rigorosamente, as normas, regras e práticas

estabelecidas pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações dos demais órgãos e legislações, que normatizam o setor.

PARÁGRAFO OITAVO: A **CONTRATADA** obriga-se a prestar os serviços objeto deste ajuste em conformidade com as especificações técnicas, funcionais e de qualidade, ora estabelecidas, observando os prazos adequados de atendimento eficiente à **CONTRATANTE**, bem como será de exclusiva e total responsabilidade da **CONTRATADA** os compromissos resultantes da Lei nº 9.472/1997 e suas alterações, possuindo toda e qualquer licença/concessão/autorização junto à ANATEL, em conformidade com as disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados.

PARÁGRAFO NONO: Se os serviços não forem iniciados, em sua totalidade, no prazo previsto no *caput*, a **CONTRATANTE** poderá rescindir este contrato, aplicando as penalidades previstas neste instrumento ou, a seu exclusivo critério, autorizar a **CONTRATADA** a iniciá-los no prazo que fixará à época, sem prejuízo da aplicação da penalidade prevista neste instrumento, para a hipótese de atraso na execução.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Ocorrendo a hipótese de concessão de novo prazo pela **CONTRATANTE**, nos termos do parágrafo anterior, será considerado como atraso no início da execução deste contrato para efeito de aplicação de multa prevista na **CLÁUSULA VIGÉSIMA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: O termo inicial da contagem do prazo para aplicação da multa referida no parágrafo anterior será o primeiro dia útil posterior ao estabelecido como termo final para o início da prestação dos serviços, constante no *caput* desta Cláusula.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: A **CONTRATADA** se obriga a observar os prazos e periodicidade dos serviços, conforme **Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025**.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: Diante de suas necessidades, à **CONTRATANTE** fica reservado o direito de estabelecer datas e períodos diversos dos previstos no **Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025**, mediante formalização através de e-mail, devendo observar a razoabilidade para execução dos novos prazos.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA QUARTA

Os serviços Objeto desse Contrato serão recebidos:

I – Provisoriamente, na data da efetiva prestação, quando começará a contar o prazo de 10 (dez) dias de funcionamento ininterrupto para aprovação pela **CONTRATANTE**;

II – Definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do prazo mencionado no item I supra.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATANTE** emitirá o Termo de Recebimento Definitivo e enviará à **CONTRATADA**, por qualquer meio efetivo, preferencialmente por e-mail a ser indicado oportunamente pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** se obriga, incondicionalmente, a reparar, corrigir, reconstruir ou refazer, às suas expensas, o objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de sua execução.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O recebimento definitivo e a aprovação não excluem a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos serviços executados, em caso de vícios, defeitos ou incorreções.

PARÁGRAFO QUARTO: Se durante o período de recebimento a **CONTRATANTE** constatar vícios, defeitos ou incorreções nos serviços objeto deste ajuste, não solucionados pela **CONTRATADA**, conforme estabelecido nos parágrafos primeiro e segundo, ser-lhe-ão aplicadas as penalidades previstas na **CLÁUSULA VIGÉSIMA**, sem prejuízo da rescisão contratual.

DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUINTA

Não obstante a **CONTRATADA** ser a única e exclusiva responsável pela plena e regular execução do objeto deste contrato, a **CONTRATANTE** reserva-se no direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização, diretamente ou por prepostos designados, devendo a **CONTRATADA** facultar, a qualquer tempo, à **CONTRATANTE**, a mais ampla fiscalização dos serviços contratados e dos documentos que julgar necessários, com a finalidade de supervisionar e apurar a execução satisfatória deste contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A fiscalização exercida pela **CONTRATANTE**, a seu exclusivo interesse, não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade. Esta fiscalização não implica em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** e/ou de seus prepostos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da **CONTRATANTE**, não eximirá a **CONTRATADA** da total responsabilidade por encargos e serviços que são de sua atribuição e competência, na forma da legislação em vigor.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATANTE** reserva-se no direito de promover, por si ou por terceiros, a qualquer tempo, auditoria sobre todos os serviços contratados, visando garantir os níveis, disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.

PARÁGRAFO QUARTO: Todas as despesas e ônus resultantes do disposto nesta cláusula e seus parágrafos correrão por conta e risco da **CONTRATADA** sem quaisquer custos adicionais à **CONTRATANTE** e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

CLÁUSULA SEXTA

A **CONTRATADA** obriga-se, ainda, observada a sua esfera de atribuições pela prestação dos serviços descritos no **ANEXO I**, a proceder, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da comunicação da **CONTRATANTE**, o reparo ou substituição dos dispositivos de telecomunicação que apresentarem defeito, irregularidade ou qualquer deficiência.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** deverá manter e disponibilizar canal de atendimento, gratuito (tipo 0800), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para a solicitação de serviços e/ou reparos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante a vigência deste contrato, a constante atualização da plataforma, necessárias a perfeita, regular e contínua utilização do objeto deste ajuste.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA** efetuará inspeção de natureza preventiva, com finalidade de assegurar o seu perfeito funcionamento. A Manutenção Técnica Preventiva, que deverá ser feita em frequência não inferior a 6 (seis) meses, contempla os serviços efetuados para manter a plataforma funcionando em condições normais, tendo como objetivo diminuir as possibilidades de paralisação, compreendendo: manutenção do bom estado de conservação, substituição ou reparo de pequenos componentes que comprometam o bom funcionamento, modificações necessárias com objetivo de atualização em todo sistema interno e externo, entre outras ações que garantam que o conjunto da plataforma esteja em permanente condição de operação.

PARÁGRAFO QUARTO: A **CONTRATADA** deverá comunicar ao **CONTRATANTE** todas as ocorrências na plataforma que possam comprometer os serviços.

PARÁGRAFO QUINTO: O não cumprimento do prazo de **3 (três) dias úteis** para resolução de falhas técnicas críticas ou interrupções nos serviços poderá ensejar:

I – **Advertência**, na primeira ocorrência;

II – **Multa de 2%** sobre o valor mensal contratado, por falha não corrigida no prazo;

III – **Multa diária de 1%**, limitada a 10%, a partir do 4º (quarto) dia útil de atraso.

PARÁGRAFO SEXTO: As penalidades previstas no parágrafo anterior serão precedidas de notificação à **CONTRATADA**, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa no prazo de **5 (cinco) dias úteis**.

DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA SÉTIMA

A **CONTRATADA** obriga-se a manter perante a **CONTRATANTE**, em razão do objeto deste contrato, nível de disponibilidade e de qualidade dos serviços ora contratados, em tempo integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência deste contrato, salvaguardando os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e nos casos de caso fortuito e força maior.

PARÁGRAFO ÚNICO: O serviço de telefonia móvel pessoal (SMP), dados móveis e voz deverão estar de acordo com as normas da ANATEL e prestados de forma contínua conforme especificações do **ANEXO I**.

DOS PREÇOS E DOS PAGAMENTOS

CLÁUSULA OITAVA

Em razão do objeto deste Contrato, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o preço unitário de R\$ (.....) referente ao valor de setup (implantação e, treinamento), e o preço mensal unitário de R\$ (.....), pelos serviços entabulados como variáveis no **ANEXO I – Termo de Referência** e todos os demais itens previstos no **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO GEPIN.2 Nº 018/2025**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O pagamento do valor correspondente a prestação de serviços de implantação de whatsapp ativo dependerá da emissão da ordem de serviço, em momento oportuno, conforme necessidade da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento mensal dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre a quantidade de minutos e mensagens efetivamente utilizados e a quantidade de minutos estimada, constante na planilha em anexo a este instrumento contratual, relativa à proposta da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Para a efetivação dos pagamentos, a **CONTRATANTE** deverá apresentar as respectivas Notas Fiscais, devendo ser emitidas a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e entregues à **CONTRATANTE** até o 5º (quinto) dia útil subsequente a emissão desta, à Rua da Consolação, nº 371, Consolação, Capital, São Paulo ou enviadas para o e-mail: sac@desenvolvesp.com.br, sendo estas devidamente atestadas pela **Diretoria de Controle de Riscos - DCR**, responsável pelo acompanhamento da execução deste contrato, sendo certo que o atraso na sua entrega com os documentos comprobatórios necessários para o adimplemento da obrigação implicará na prorrogação da data do pagamento na mesma proporção, se aprovado o recebimento definitivo pela unidade gestora operacional.

PARÁGRAFO QUARTO: O pagamento será efetuado 30 (trinta) dias após a apresentação das respectivas Notas Fiscais.

PARÁGRAFO QUINTO: A emissão da Nota Fiscal fica subordinada ao recebimento definitivo do serviço, conforme previsto na **CLÁUSULA QUARTA** deste instrumento.

PARÁGRAFO SEXTO: O pagamento das respectivas Notas Fiscais será efetuado por meio de crédito em conta corrente em uma das Agências do **BANCO DO BRASIL S.A.**, a ser designada pela **CONTRATADA**, mediante a apresentação daquelas, juntamente com os documentos comprobatórios necessários para o adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Conferida a Nota Fiscal e não estando de acordo com as condições pactuadas, será devolvida, formalmente, pela **CONTRATANTE** com os

motivos de recusa, ficando o pagamento prorrogado, nesta hipótese, na mesma proporção do tempo decorrido até a sua devida regularização.

PARÁGRAFO OITAVO: Caso o vencimento não recaia em dia útil bancário, os pagamentos serão efetuados no primeiro dia útil posterior.

PARÁGRAFO NONO: Cada Nota Fiscal deverá corresponder aos serviços efetivamente prestados e atestados pela CONTRATANTE, inclusive as lastreadas nas diferenças de valores a título de reajuste, ficando a critério da **CONTRATANTE** a aceitabilidade em caso diverso.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Deverá constar da Nota Fiscal o código do serviço compatível com o objeto do contrato, sob pena de recusa.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: Havendo atraso, sem justa causa, no pagamento de qualquer Nota Fiscal, a **CONTRATANTE** sujeitar-se-á aos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração e atualização monetária pela variação *pro rata die*, do IPC-FIPE - Índice de Preços ao Consumidor, divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas da Universidade de São Paulo.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: A nota poderá ser devolvida pela **CONTRATANTE** caso não esteja acordo com as condições pactuadas, com a indicação dos motivos de recusa, ficando o pagamento prorrogado na mesma proporção do tempo decorrido até sua efetiva e devida regularização.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: O pagamento de qualquer Nota Fiscal decorrente deste contrato fica condicionado à inexistência de registros em nome da **CONTRATADA** junto ao Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados junto a Órgãos e Entidades vinculados ao Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: Ocorrendo o atraso na emissão e envio das notas fiscais e na hipótese deste fato gerar qualquer tipo de penalidade ou multa devida nos termos da legislação tributária, as referidas penalidades/multas serão repassadas à **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE**, acrescidas dos correspondentes encargos e acréscimos, ficando, ainda, autorizado à **CONTRATANTE** promover o desconto de tais valores das respectivas notas fiscais.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: Se aplicável, para a efetivação dos pagamentos descritos nesta cláusula, a **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA** a apresentação, juntamente com as Notas Fiscais, da prova de quitação das obrigações previdenciárias, do FGTS, do ISSQN – Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza e Trabalhista, referente à equipe responsável pela execução dos serviços oriundos deste contrato, desde o último período já comprovado, até o período do referido pagamento, o qual, nesta hipótese, somente será liberado após a respectiva comprovação.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO: O recolhimento dos Impostos e Tributos derivados deste contrato, deverá ser apurado observando a localidade da prestação do serviço e legislação vigente, observando ainda:

I - quando da celebração do contrato, a **CONTRATADA** deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados e o responsável tributário, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - caso se mostre exigível, à luz da legislação vigente, a **CONTRATANTE** na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da Nota Fiscal e recolher a respectiva importância em nome da **CONTRATADA** no prazo previsto em lei;

III - para tanto, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção ao emitir a nota fiscal. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução, exceto na Retenção Para Seguridade Social em que poderão ser deduzidos da base de cálculo da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela **CONTRATADA** a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas na Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - NFS-e.

IV - sempre que requisitada, a **CONTRATADA** deverá apresentar comprovante de recolhimento dos Impostos e Tributos por meio de cópias das guias correspondentes ao serviço executado, referenciado à data de emissão da nota fiscal;

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, a **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CONTRATANTE**, por meio do e-mail: tributario@desenvolvesp.com.br e não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a **CONTRATANTE**, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

DA ABRANGÊNCIA DO PREÇO

CLÁUSULA NONA

Os preços ora contratados abrangem todos os custos diretos e indiretos relativos à prestação dos serviços objeto deste ajuste, inclusive, despesas com recursos humanos e tecnológicos, incluindo-se hardware e software (aplicativos, ferramentas, utilitários, licenciamentos, atualizações etc.), insumos, remunerações, transporte de caixas e documentos (retirada e entrega), transmissão de dados, vale transporte, vale refeição e outros benefícios sociais e trabalhistas decorrentes de lei ou acordo/convenção coletiva, bem como todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, securitários, desinstalação, e/ou quaisquer outros recursos necessários e decorrentes ou que venham a ser devidos em razão do mesmo, não cabendo à **CONTRATANTE** quaisquer custos adicionais.

PARÁGRAFO ÚNICO: Caberá à **CONTRATADA** todas as despesas com locomoção, estadia e alimentação de seus empregados, responsáveis pela prestação dos serviços, inclusive por eventuais despesas da **CONTRATANTE**, caso seja necessária a fiscalização

dos serviços nas dependências da **CONTRATADA** e esta não ser sediada na Capital do Estado de São Paulo.

DA RETENÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA

Independentemente da ocorrência da rescisão contratual, fica facultado à **CONTRATANTE**, o direito de promover a retenção de quaisquer importâncias devidas à **CONTRATADA**, para pagar ou amortizar, total ou parcialmente, multas previstas neste contrato, bem como de prejuízos (perdas e danos) de qualquer natureza que venham a ser suportados pela **CONTRATANTE**, em decorrência da prestação dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis para cobrança do remanescente ou mesmo do valor total devido, caso não seja possível a retenção ora pactuada ou esta seja insuficiente.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATANTE** comunicará à **CONTRATADA**, previamente à retenção a que se refere o caput, assegurando-lhe prazo para pagamento do valor devido, observando-se ainda, o estabelecido nos parágrafos segundo e terceiro desta cláusula, de acordo com a característica do valor da respectiva retenção.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Tratando-se de valor decorrente de multa aplicada ao amparo deste contrato, a retenção somente será efetivada após transitar em julgado, na esfera administrativa, a decisão que aplicou a penalidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Tratando-se de prejuízos decorrentes de danos causados à **CONTRATANTE** e/ou a terceiros, em virtude da execução deste contrato, ressalvado o disposto no parágrafo quarto, a penalidade somente será aplicada após o procedimento de apuração levado a efeito pela **CONTRATANTE**, em que se conclua pela responsabilidade, total ou parcial, da **CONTRATADA**, assegurando-se a participação e o acompanhamento do procedimento até decisão final, sendo certo que a retenção dos valores decorrentes apenas será concretizada após o trânsito em julgado da decisão que determinou essa responsabilização.

PARÁGRAFO QUARTO: Se o processo judicial não for extinto ou se a **CONTRATANTE** não for excluída definitivamente da lide até a data do pagamento da próxima Nota Fiscal, mais especificamente da Nota Fiscal vencida após a ocorrência, a **CONTRATANTE** realizará a retenção do valor devido, ficando estabelecido que, a qualquer tempo, em que venham a ocorrer à extinção do respectivo processo judicial ou a exclusão definitiva da **CONTRATANTE** da lide, os referidos valores serão liberados.

PARÁGRAFO QUINTO: Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais e legais.

DO REAJUSTE DE PREÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

Os preços ajustados neste instrumento, na forma prevista na **CLÁUSULA OITAVA**, serão reajustados anualmente de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas da Universidade de São Paulo (IPC/FIPE), verificada entre o índice do mês da data limite para a apresentação da Proposta Comercial da **CONTRATADA** e do mês imediatamente anterior ao do reajuste.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Na eventual modificação pelos órgãos Governamentais da periodicidade de reajuste contratual prevista nesta cláusula, o novo período será estabelecido pelas partes contratantes, de acordo com a legislação que, à época, vigorar.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Na hipótese de extinção da forma de reajuste prevista no *caput*, o reajuste será efetuado de acordo com o que vier a substituí-lo ou, na sua falta, o novo indexador será estabelecido de comum acordo entre as partes contratantes, observada a legislação que, à época, vigorar.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O reajuste não ensejará sobre valores correspondentes as fases entregues fora do cronograma estabelecido entre as partes.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

Além daquelas decorrentes deste contrato e as previstas no **ANEXO I** e em Lei, a **CONTRATADA** se obriga expressamente, por este instrumento e na melhor de direito, a:

I - Respeitar o sistema de segurança do **CONTRATANTE** e fornecer todas as informações solicitadas por ela relativas ao cumprimento do contrato.

II - Disponibilizar prontamente ao **CONTRATANTE** toda e qualquer informação gerada e/ou obtida decorrente da prestação dos serviços ora contratados, a qual será sigilosa, sendo vedada a sua divulgação a terceiros ou mesmo apontamentos por qualquer meio de anotação que possa propiciar exposição a estranhos a esta relação contratual.

III - Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos ocorridos por culpa da prestadora de serviço ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por conta da Lei e ligadas ao cumprimento da prestação de serviços.

IV - Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços e/ou reparos.

V - Arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede da **CONTRATANTE**.

VI - Responder, ressalvadas as hipóteses legais de caso fortuito ou força maior, por todo e **qualquer** prejuízo que, em decorrência da execução dos serviços contratados, for

causado aos imóveis, mobiliários, máquinas, equipamentos e demais pertences do **CONTRATANTE**, de seus empregados ou de terceiros, praticado por seus profissionais, ainda que involuntariamente, independente do limite da fatura e do valor dos prejuízos.

VII - Reparar, corrigir, recompor ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do presente Contrato, se forem verificados vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da execução ou dos meios empregados.

VIII - Manter os profissionais disponibilizados para a execução dos serviços objeto deste ajuste facilmente identificáveis através do uso obrigatório de crachás, nos quais deverão constar o nome e a fotografia, quando em serviço nas dependências da **CONTRATANTE**.

XI - Obedecer às normas e rotinas da **CONTRATANTE**, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.

X - Guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização.

XI - Disponibilizar prontamente à **CONTRATANTE** toda e qualquer informação gerada e/ou obtida decorrente da prestação dos serviços ora contratados, a qual será sigilosa, sendo vedada a sua divulgação a terceiros ou mesmo apontamentos por qualquer meio de anotação que possa propiciar exposição a estranhos a esta relação contratual.

XII - Apresentar e disponibilizar à **CONTRATANTE** soluções que a mantenham atualizada em termos de segurança e qualidade em comunicações e modernidade de equipamentos.

XIII - Possibilitar à **CONTRATANTE**, na condição de assinante-visitante, receber prestação de Serviço de Telefonia Móvel em redes de outros prestadores de serviço em todo o Território Nacional (todas as capitais e principais cidades do interior de cada estado).

XIV - Disponibilizar um consultor de relacionamento especializado que auxiliará a **CONTRATANTE** nas demandas diárias e a serviço de atendimento especial de assistência técnica, sem custos adicionais.

XV - Dar ciência à **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer fato extraordinário ou anormalidade que verificar na execução dos serviços contratados.

XVI - Atender prontamente às reclamações sobre os seus serviços.

XVII - Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela **CONTRATANTE** dentro do prazo estipulado na solicitação.

XVIII - Atender as Leis Municipais, Estaduais e Federais pertinentes à atividade desenvolvida, respondendo perante a fiscalização dos Poderes Públicos competentes, arcando com o pagamento de eventuais multas por descumprimento das suas obrigações objeto deste ajuste.

XIX - Cumprir as determinações referentes ao ISS e/ou outros impostos e taxas, na hipótese de a Prefeitura Municipal do local onde os serviços contratados estiverem sendo executados, disciplinar sobre o assunto, na vigência deste Contrato, fornecendo à **CONTRATANTE**, à época, os respectivos documentos comprobatórios.

XX - Garantir, sob sua total e exclusiva responsabilidade e ônus, a continuidade dos serviços de forma ininterrupta, mesmo em caso de greve de seus empregados.

XXI - Manter em funcionamento contínuo todos os acessos móveis pessoais. O bloqueio dos dispositivos de telecomunicação somente poderá ser executado por solicitação da **CONTRATANTE**.

XXII - Manter serviço de antifraude por 24 (vinte e quatro) horas, com detecção de clonagem e adotar as devidas providências, imediatamente após a ocorrência, oferecendo condições de acesso direto.

XXIII - Responsabilizar-se, integralmente pelos danos causados à **CONTRATANTE** caso ocorra clonagem dos chips.

XXIV - Reparar ou substituir qualquer chip que apresentar defeito, exceto quando o defeito for ocasionado por mau uso, desde que devidamente comprovado pelas partes.

XXV - Bloquear os dispositivos de telecomunicação, a partir da comunicação da **CONTRATANTE** de roubo, furto ou perda de estações móveis, não cabendo à **CONTRATANTE** o pagamento de quaisquer serviços contratados que porventura venham a ser utilizados indevidamente.

XXVI - Manter, durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações ora assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas o Edital de **Pregão Eletrônico GEPIN.2 Nº 018/2025**, fornecendo, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, as certidões e documentos comprobatórios destas condições, especialmente, a obrigação de apresentar as certidões que comprovem a regularidade fiscal ao término do prazo de validade das anteriormente apresentadas.

XXVII - Responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente à **CONTRATANTE** ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da **CONTRATANTE** em seu acompanhamento.

XXVIII - Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 77, da Lei nº 13.303/2016.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

Além daquelas decorrentes deste contrato ou emanadas da Lei, são ajustadas de forma expressa os seguintes impedimentos:

I - fica vedada a utilização do nome da **CONTRATANTE** para todo e qualquer tipo de divulgação de sua atividade e/ou profissão, salvo de prévia e expressamente autorizada por esta.

II - fica vedada à **CONTRATADA** a circularidade de duplicatas ou Letras de Câmbio contra a **CONTRATANTE** ao amparo deste contrato.

III - a **CONTRATADA** não poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, direitos e obrigações que o presente contrato lhe atribuir, salvo com prévia e expressa permissão da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

São de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da **CONTRATANTE**, as obrigações de natureza tributária, trabalhista, previdenciária, acidentária e civil em relação aos recursos disponibilizados para a execução do objeto do presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Havendo propositura de ações trabalhistas, de qualquer natureza, por empregado da **CONTRATADA**, disponibilizado para a execução do contrato, nas quais a **CONTRATANTE** seja citada na condição de Reclamada ou Litisconsorte, fica, desde já, autorizada a retenção do respectivo valor atribuído à causa, até o trânsito em julgado da lide e cumprimento, pela **CONTRATADA**, das obrigações que resultarem de seu julgamento final.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para os fins previstos no parágrafo anterior, a **CONTRATANTE** comunicará a **CONTRATADA**, previamente à retenção, acerca da propositura da ação trabalhista. Feita a comunicação, a **CONTRATADA** obriga-se a requerer, oportunamente, a exclusão da **CONTRATANTE** da lide.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Caso até a data do pagamento da primeira Nota Fiscal subsequente à ocorrência não tenha sido deferida a exclusão da lide da **CONTRATANTE**, esta efetuará a retenção prevista no parágrafo primeiro, podendo, a critério da **CONTRATANTE**, referido valor ser reduzido, desde que a **CONTRATADA** demonstre, por meio de elementos hábeis e sólidos, que o valor atribuído à causa pelo Reclamante encontra-se incompatível em face das características da respectiva Ação e/ou do objeto do pedido.

PARÁGRAFO QUARTO: A retenção prevista no parágrafo primeiro será efetuada sobre os valores consignados nas Notas Fiscais previstas neste contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: A retenção referida nesta cláusula poderá ser substituída, a critério da **CONTRATADA**, desde que previamente comunicado à **CONTRATANTE**, por depósito bancário, em qualquer modalidade, inclusive com remuneração, efetuado junto à **CONTRATANTE**, cuja movimentação e liberação ficarão subordinadas exclusivamente à autorização desta.

PARÁGRAFO SEXTO: Em sendo a **CONTRATANTE** condenada, os valores retidos na forma do parágrafo anterior serão utilizados para o pagamento da condenação, obrigando-se a **CONTRATADA** a complementá-los, caso a retenção seja insuficiente para a quitação da dívida trabalhista, no prazo a ser estabelecido, oportunamente, pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data acordada entre as Partes, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo de aplicação cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

A **CONTRATADA**, bem como seus profissionais/prepostos, compromete-se a se abster de adotar práticas e de utilizar produtos prejudiciais ao meio ambiente durante a execução do objeto contratual, obrigando-se, incondicionalmente, a cumprir o disposto na legislação nacional, estadual e municipal relativa à proteção ambiental.

PARÁGRAFO ÚNICO: A inobservância dos procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental, das normas legais e sua regulamentação, implicará em descumprimento contratual, com a aplicação das penalidades estabelecidas neste ajuste, sem prejuízo do direito da **CONTRATANTE** de promover rescisão contratual, além da aplicação, pela autoridade competente, das sanções penais, civis, criminais e administrativas.

DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

Além daquelas decorrentes deste contrato e as previstas em Lei, será de responsabilidade da **CONTRATANTE**:

- I - efetuar o pagamento correspondente à execução do serviço contratado, nos termos e nas condições especificadas neste Contrato;
- II - proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa executar os serviços contratados com observância às regras preestabelecidas neste Contrato e nos instrumentos que o integram;
- III - acompanhar e a manter fiscalização efetiva da execução dos serviços contratados;
- IV - comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço contratado, fixando prazo para sua correção;

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

A **CONTRATANTE** fica reservado o direito de, a qualquer tempo, mediante aviso à **CONTRATADA**, de forma expressa e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, considerar rescindido o presente contrato, sem que caiba a esta o direito a multas ou indenizações, seja a que título for.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O presente contrato será rescindido, de pleno direito, independentemente de aviso, interpelação ou notificação se, além das hipóteses legais, houver infração de alguma cláusula contratual, ou se os serviços forem executados com deficiência, insatisfatória qualidade ou desobediência a qualquer das condições aqui pactuadas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Poderá o contrato ser rescindido a qualquer tempo, sem aplicação de multa, por acordo entre as partes, desde que haja expressa manifestação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

Nos termos do artigo 121 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos Administrativos e Convênios da **CONTRATANTE**, constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

III - a lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

IV - o atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

V - a paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;

VI - a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no contrato;

VII - o desatendimento das determinações regulares da **CONTRATANTE** decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;

VIII - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

IX - a dissolução da sociedade ou o falecimento do(s) sócio(s) da **CONTRATADA**;

X - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato;

XI - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA

Em caso de rescisão deste Contrato, é facultado e resguardado à **CONTRATANTE**:

- I - O direito de ver ressarcidos os prejuízos advindos da rescisão;
- II - O direito de retenção dos créditos decorrentes deste instrumento até o limite dos prejuízos causados; e
- III - O direito de retenção de valores pendentes de pagamento até que se proceda a regularização de qualquer obrigação de cunho trabalhista e social referente aos prepostos da **CONTRATADA**, que prestam ou prestaram serviços nas dependências da **CONTRATANTE**, limitados ao valor da causa de eventuais processos judiciais movidos contra a **CONTRATADA** e/ou **CONTRATANTE** que possuam relação com o presente contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO: É permitido à **CONTRATANTE**, no caso de instauração de regime de recuperação judicial ou extrajudicial da **CONTRATADA**, manter o presente Contrato, assumindo o controle das atividades necessárias à sua execução.

DAS PENALIDADES CONVENCIONAIS GENÉRICAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA

Ocorrendo atrasos sem justa causa na execução do ora ajustado, em qualquer tempo e/ou fase, será devida pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre a parcela relativa ao atraso, limitada a 30% (trinta por cento) dessa parcela.

PARÁGRAFO ÚNICO: À **CONTRATANTE** fica reservado o direito de rescindir o presente ajuste, se houver atraso superior a 10 (dez) dias, independentemente de qualquer aviso, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA

Na hipótese de rescisão contratual, por culpa da **CONTRATADA**, além das demais sanções cabíveis, ficará a **CONTRATADA** sujeita à multa de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor do Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Em sendo a rescisão contratual motivada por causa injustificada da **CONTRATADA**, esta, além da multa prevista no *caput*, ficará sujeita cumulativamente à suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE** por prazo não superior a 2 (dois) anos, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades dispostas neste Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Este contrato poderá, a qualquer momento, ser rescindido por acordo entre as partes, sem aplicação de quaisquer multas e/ou penalidades, desde que haja conveniência e vantajosidade para a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA

Em caso de rescisão ou inexecução total ou parcial deste Contrato, erro ou demora na execução, execução imperfeita ou qualquer outra forma de inadimplemento contratual, sujeitar-se-á a **CONTRATADA**, cumulativamente e segundo a natureza e a gravidade da falta e observada a legislação vigente, às seguintes penalidades:

I - Advertência;

II - Multas, na forma e pelos percentuais previstos neste contrato;

III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os casos que, possivelmente, importem em rescisão contratual, por inexecução parcial ou total do contrato, ou ainda que impliquem em sanções administrativas, serão formalmente motivados, havendo comunicação conforme **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA**, devendo ser assegurado o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A defesa prévia, mencionada no parágrafo anterior, deverá ser exercida no prazo peremptório de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação pela **CONTRATADA**, endereçando à Gepin.2 - Gerência de Compras e Contratos, localizada à Rua da Consolação, 371 - 8º andar - Consolação - São Paulo – SP, que se manifestará conclusivamente.

DAS PENALIDADES CONVENCIONAIS ESPECÍFICAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA

Os pagamentos mensais poderão sofrer reduções circunstanciais e transitórias, a título de pena convencional específica, observada sempre a valoração dos fatos ocorridos, conforme descrito nos parágrafos desta cláusula, e a existência ou não de justa causa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas neste Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATANTE** fiscalizará a execução dos serviços e o cumprimento das obrigações, reclamando, formalmente, das irregularidades que constatar junto ao responsável da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se houver reclamação formal à **CONTRATADA**, nos termos do parágrafo anterior e os problemas não forem prontamente superados, a **CONTRATANTE** aplicará à **CONTRATADA** as seguintes penalidades:

I - Duas irregularidades formalizadas referentes à mesma ocorrência, geram uma advertência;

II - Quatro irregularidades formalizadas referentes a ocorrências diferentes, geram uma advertência;

III - Duas advertências geram multa de 1% (um por cento) do valor do faturamento total do mês da ocorrência do fato que gerou a última advertência;

IV - Quatro advertências geram multa de 5% (cinco por cento) do valor do faturamento total do mês da ocorrência do fato que gerou a última advertência;

V - Seis ou mais advertências geram multa de 10% (dez por cento) do valor do faturamento total do mês da ocorrência do fato que gerou a última advertência.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A formalização das reclamações, para efeitos de gerar advertência ou multa, será realizada pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUARTO: Se as ocorrências previstas no Parágrafo Segundo desta Cláusula se repetirem por 3 (três) vezes, isolada ou cumulativamente, em um mesmo mês, este Contrato poderá ser considerado rescindido, com a aplicação à **CONTRATADA** das penalidades previstas neste instrumento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

DAS COMUNICAÇÕES E REGISTROS DE OCORRÊNCIAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA

Todas as comunicações relativas ao presente contrato serão consideradas como regularmente feitas se entregues ou enviadas à **CONTRATADA**, por carta protocolada, telegrama ou por e-mail, no endereço constante no seu preâmbulo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Qualquer mudança de endereço de uma parte deverá ser imediatamente comunicada à outra parte.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As reuniões realizadas entre representantes credenciados das partes, bem como as ocorrências que possam ter implicações neste Contrato, serão registradas por escrito, em forma de ata, assinadas pelos referidos representantes.

DO VALOR ESTIMATIVO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA

O valor estimativo do presente Contrato é de R\$... (...).

PARÁGRAFO ÚNICO: O valor relativo aos desembolsos deste contrato encontra-se previsto no orçamento da **CONTRATANTE**, sob o código XXXXX.

DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA

Será de responsabilidade da **CONTRATANTE** o tratamento e disponibilização à **CONTRATADA** de informações relativas à prestação dos serviços contratados, sendo

certo que esta assume o compromisso de não divulgar, por qualquer forma, referidas informações a quem quer que seja, ainda que sobre a forma de cessão, locação, alienação, empréstimo, sem prévia e expressa concordância da **CONTRATANTE**, manifestada por documento escrito.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Em caso de comprovação da falta de cumprimento do disposto no *caput*, ou de utilização das informações fornecidas pela **CONTRATANTE**, para outros fins de qualquer natureza ou espécie, que não os expressamente autorizados e para uso exclusivo dos serviços prestados à **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** responderá de forma incondicional civil, criminal e administrativamente pelo fato, sem prejuízo do direito da **CONTRATANTE** de promover a rescisão contratual, com a aplicação das penalidades previstas neste ajuste e na legislação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** não poderá, a qualquer pretexto, utilizar o nome da **CONTRATANTE**, os serviços e os recursos a ela fornecidos, como forma de publicidade, propaganda e/ou qualquer outra forma de divulgação, sem o consentimento expresso e formal da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A obrigação do sigilo prevista nesta cláusula subsistirá não só durante o prazo de vigência contratual como também pelo prazo de 10 (dez) anos, após o término de sua vigência.

PARÁGRAFO QUARTO: A **CONTRATADA** se obriga a orientar seus empregados e demais prepostos vinculados à execução do objeto deste instrumento a observar e respeitar as obrigações aqui contratadas e as regras internas da **CONTRATANTE**.

DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA

A **CONTRATADA** firma, sob as penas da Lei, a Declaração de Responsabilidade Socioambiental, parte integrante deste instrumento como **Anexo II**.

PARÁGRAFO ÚNICO: Na eventual hipótese da **CONTRATADA** exercer quaisquer das atividades elencadas na Declaração, responderá civil e criminalmente sobre o fato, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais pelo descumprimento contratual, inclusive a rescisão do contrato, garantida a defesa prévia.

CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA

A **CONTRATADA** se obriga incondicionalmente a divulgar aos empregados/prepostos disponibilizados para a prestação dos serviços os termos constantes no Código de Conduta e Integridade da **CONTRATANTE**, que se encontra divulgado no *site* www.desenvolvesp.com.br.

PARÁGRAFO ÚNICO: A **CONTRATADA**, bem como os seus profissionais/prepostos deverão cumprir rigorosamente o estabelecido no referido Código, uma vez que a sua inobservância, além das sanções civis, criminais e administrativas, acarretará o descumprimento contratual, com as penalidades estabelecidas no contrato firmado entre a **DESENVOLVE SP** e a **CONTRATADA**, sem prejuízo do direito da **CONTRATANTE** de promover a rescisão contratual.

CONDUTA E LEI ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA

A **CONTRATANTE** se compromete a conduzir seus negócios de maneira legal, ética, transparente e profissional, em conformidade com os requisitos legais das leis anticorrupção.

PARÁGRAFO ÚNICO: Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de quaisquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as Leis da República Federativa do Brasil ou de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

DO GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

CLÁUSULA TRIGÉSIMA

A **CONTRATADA** declara ter conhecimento que a **CONTRATANTE** está sujeita aos requisitos de gerenciamento do risco operacional, garantindo que, naquilo que for aplicável à **CONTRATADA**, controla e mitiga o risco operacional na execução das suas atividades, nos termos da Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, do Conselho Monetário Nacional.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA

A **CONTRATADA**, de posse de quaisquer dados da **CONTRATANTE** que lhe forem repassados por força deste contrato e que estejam devidamente protegidos pela Lei nº 13.709/2018 e demais normas aplicáveis, não poderá divulgá-los e/ou transmiti-los a terceiros sem as devidas autorizações por parte da **CONTRATANTE**, em quaisquer circunstâncias, ou ainda, dos respectivos titulares.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** obriga-se, ainda, a observar todas e quaisquer normas e/ou orientações expedidas pela autoridade competente prevista na Lei nº 13.709/2018, bem como alterações posteriores, competindo-lhe, também, informar o

nome e dados de contato da pessoa que ficará encarregada pela proteção de dados em seu estabelecimento.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** compromete-se, também, a reportar à **CONTRATANTE** qualquer incidente e/ou vazamento de dados pessoais tratados em virtude do cumprimento deste Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Na hipótese de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer das responsabilidades previstas nesta cláusula ou nas disposições da Lei nº 13.709/2018, sujeitar-se-á, exclusivamente, às sanções administrativas previstas na citada legislação, facultado, ainda, ao **CONTRATANTE** o direito de pleitear da **CONTRATADA** quaisquer valores decorrentes de sanções que o **CONTRATANTE** venha a ser sofrer por força da citada legislação em razão da atuação da **CONTRATADA**.

DA PREVENÇÃO AOS CRIMES DE LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA

As partes declaram expressamente ter pleno conhecimento e comprometem-se à fiel observância das disposições legais concernentes à prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, contidas na Lei nº 9.613/1998 e legislação correlata, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei 13.260/2016, bem como naquelas emanadas dos órgãos reguladores dos diversos setores de negócio e atividade, comprometendo-se inclusive a fazê-lo em relação a eventuais alterações posteriores que estas venham a sofrer.

PARÁGRAFO ÚNICO: As partes declaram ainda que o inteiro teor da legislação envolvendo a matéria referida no parágrafo anterior é de conhecimento também de seus empregados, prepostos e terceiros em relação aos quais se responsabiliza integralmente pela fiel observância dos dispositivos legais em questão.

DAS GARANTIAS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA

A **CONTRATADA** garante que a **PLATAFORMA** alcançará os níveis de desempenho estipulados em documentação técnica por ela fornecida à **CONTRATANTE**.

I - A CONTRATADA garante à **CONTRATANTE** que os serviços por ela fornecidos, em consequência deste contrato, não infringem direitos autorais ou “*trade secrets*”;

II - A CONTRATADA obriga-se, às suas expensas, a intervir em qualquer litígio, judicial ou extrajudicial, no Brasil ou no exterior, na hipótese da **CONTRATANTE** ser processada por infração a direitos autorais ou “*trade secrets*”, relacionados ao presente contrato, bem como se responsabiliza por prejuízos causados por infração a direitos autorais ou “*trade secrets*” em consequência de decisão judicial contra a **CONTRATADA**, desde que este notifique a **CONTRATANTE** do fato, e/ou denuncie na respectiva ação judicial em trâmite;

III - Fica estipulado que, por força deste contrato, não se estabelece nenhum vínculo empregatício de responsabilidade da **CONTRATANTE** com relação ao pessoal que a **CONTRATADA** empregar para a execução dos serviços, correndo por conta exclusiva desta, única responsável como empregadora, todas as despesas com pessoal, inclusive os encargos decorrentes da legislação vigente, seja trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, além de quaisquer obrigações não pecuniárias decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária em vigor;

IV - A **CONTRATADA**, neste ato, responsabiliza-se em caráter irrevogável e irretratável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer outro ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas contra a **CONTRATANTE**, por seus funcionários que constituem mão de obra encarregada da execução dos serviços objeto deste contrato, seja a que título for e a que tempo decorrer, respondendo integralmente pelo pagamento de indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, obrigando-se a **CONTRATADA** a requerer a substituição da **CONTRATANTE** no polo passivo da eventual reclamação trabalhista;

V - A **CONTRATADA** garante que a **PLATAFORMA** não infringe quaisquer patentes, direitos autorais ou “*trade secrets*”, responsabilizando-se pelos prejuízos resultantes, inclusive, honorários advocatícios, custas e despesas processuais, lucros cessantes, juros moratórios ou quaisquer outras despesas decorrentes de qualquer decisão judicial por acusação da espécie, obrigando-se ainda, a defender a **CONTRATANTE** de quaisquer ações judiciais propostas por terceiros em relação à propriedade industrial ou intelectual do **SOFTWARE**.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA

Os valores referentes às multas e demais importâncias, quando não ressarcidos pela **CONTRATADA**, serão atualizados pelo IPC-FIPE – Índice de Preço ao Consumidor divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas da Universidade de São Paulo, vigente à época, ou outro que legalmente o substitua ou represente, calculado “*pro rata die*” e acrescido de juros de mora de 12% (doze por cento) ao ano.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA

As penalidades previstas neste instrumento são independentes, sendo certo que uma não exclui a aplicação de outras e serão impostas à **CONTRATADA** na hipótese da não observância do cumprimento das suas obrigações estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA

Aplica-se neste contrato, em especial aos casos omissos, as disposições contidas na legislação mencionada no preâmbulo deste contrato e as disposições do Edital de Pregão Eletrônico e seus Anexos, os quais deram origem ao presente instrumento.

DO FORO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA

Para dirimir quaisquer questões resultantes do presente contrato, elegem as partes contratantes o Foro Privativo das Fazendas Públicas da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, POR ESTAREM ASSIM JUSTAS E CONTRATADAS, AS PARTES FIRMAM O PRESENTE CONTRATO, NA PRESENÇA DAS 2 (DUAS) TESTEMUNHAS ABAIXO ASSINADAS E IDENTIFICADAS.

São Paulo, na data da assinatura digital.

DESENVOLVE SP - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS

ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: DESENVOLVE SP – AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A.

CONTRATADO:

CONTRATO (ORIGINAL):

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

ADVOGADO Nº OAB: xxxxxxxxxxxxxxxx – OAB/SP: xxxxxxxxx

E-mail: juridico@desenvolvesp.com.br

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pelo contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São Paulo, na data da assinatura digital

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome:

Cargo:

CPF:

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

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DO CONTRATANTE

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Gestor Operacional:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

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

ANEXO V - TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP

CONTRATANTE:

CNPJ Nº:

CONTRATADA:

CNPJ Nº:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM):

DATA DA ASSINATURA:

VIGÊNCIA:

OBJETO:

VALOR (R\$):

Declaro (amos), na qualidade de responsável (is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas de Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

São Paulo, de..... de 202X.

(nome, assinatura do representante legal, carimbo CNPJ)

ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**PREGÃO ELETRÔNICO GEPIN.2 Nº 018/2025****PROCESSO SEI Nº 391.00000148/2025-18****OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços em soluções tecnológicas para transformação digital dos serviços de atendimento ao cliente.**

Item	Valores	
Valor unitário de implantação Receptiva com treinamento	R\$	
Valor unitário de implantação Ativa com treinamento	R\$	
Total implantação (i)	R\$	
Item	Total mensal	Total para 60 meses
Valor variável mensal do call center	R\$	R\$
Valor variável mensal do 0800	R\$	R\$
Valor variável mensal do omnichannel	R\$	R\$
Total variável (ii)	R\$	
Item	Hora técnica	Estimativa de XX horas
Valor da hora técnica do desenvolvedor (sob demanda)	R\$	R\$
Total hora técnica (iii)	R\$	

VALOR TOTAL GLOBAL DA CONTRATAÇÃO: (i + ii + iii): R\$ xxxxxxxxx (xxxxxxxxxx)**DADOS DO PROPONENTES****Razão Social:****CNPJ:****Endereço completo:****Telefone:****E-mail:****Validade de proposta:** (não inferior a 60 (sessenta) dias corridos)

Declaramos total concordância com os termos do Edital, da Minuta de Contrato e das condições da presente licitação.

São Paulo de..... de 2025.

(nome, assinatura do representante legal, carimbo CNPJ)