



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições**

Versão v.30.11.2020.

Processo SEI nº 1190.01.0001585/2023-04

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 38/2023**  
**PROCESSO DE COMPRA Nº 1191001 38/2023**

**Regime de Execução Indireta: Empreitada por preço global - Prestação de Serviços (sem dedicação exclusiva de mão de obra)**

**Critério de Julgamento: menor preço**

**Modo de disputa: Aberto e Fechado**

***Licitação com participação ampla (sem reserva de lotes para ME e EPP)***

**Objeto:** Contratação da prestação de serviços, na modalidade de subscrição, da plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (*Citizen Relationship Management - CzRM*), assim como elaboração de plano de implantação, implantação assistida, capacitação, suporte técnico operacional e orientação técnica especializada, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**EDITAL**

1. PREÂMBULO
2. DO OBJETO
3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
5. DO CREDENCIAMENTO
6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
8. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO
9. DA PROVA DE CONCEITO
10. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO
11. DOS RECURSOS
12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
13. DA ADJUDICAÇÃO DA HOMOLOGAÇÃO
14. DA CONTRATAÇÃO
15. DA SUBCONTRATAÇÃO
16. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO
17. DO PAGAMENTO

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
19. DISPOSIÇÕES GERAIS

ANEXO DE EDITAL I - TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO  
ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
ANEXO DE EDITAL III - DA PROVA DE CONCEITO  
ANEXO DE EDITAL IV - MODELOS DE DECLARAÇÕES  
ANEXO DE EDITAL V - MINUTA DE CONTRATO  
ANEXO DE EDITAL VI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE  
ANEXO DE EDITAL VII - MINUTA DE ORDEM DE SERVIÇO

## 1. PREÂMBULO

O ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da Secretaria de Estado de Fazenda torna pública a realização de licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço, no modo de disputa **Aberto e Fechado**, em sessão pública, por meio do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), visando a contratação da prestação de serviços, na modalidade de subscrição, da plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (*Citizen Relationship Management - CzRM*), assim como elaboração de plano de implantação, implantação assistida, capacitação, suporte técnico operacional e orientação técnica especializada, nos termos da **Lei Federal** nº 10.520, de 17 de Julho de 2002 e da **Lei Estadual** nº. 14.167, de 10 de Janeiro de 2002 e do **Decreto Estadual** nº 48.012, de 22 de julho de 2020.

Este pregão será amparado pela **Lei Complementar** nº. 123, de 14 de dezembro de 2006 e pelas **Leis Estaduais** nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001, nº. 20.826, de 31 de julho de 2013, pelos **Decretos Estaduais** nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, nº 47.437, 26 de junho de 2018, nº Decreto 47.524, de 6 de novembro de 2018, nº. 37.924, de 16 de maio de 1996, nº. 47.794, de 19 de dezembro de 2019, pela **Resolução SEPLAG** nº 93, de 28 novembro de 2018, pela **Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG** n.º 9.576, de 6 de julho 2016, aplicando-se subsidiariamente, a **Lei Federal** nº. 8.666, de 21 de Junho de 1993, e as condições estabelecidas nesse edital e seus anexos, que dele constituem parte integrante e inseparável para todos os efeitos legais.

1.1. O pregão será realizado pela Pregoeira Eliana Mara Marcolino - Masp: 363.129-8, designada na Portaria SEF/SPGF n.º 01, de 15/05/2023, e Equipe de Apoio constituída pelas servidoras: Fabiana Inácia da Silva - MASP: 669.005-1, Fernanda Rosaes Vigato - MASP: 668.865-9, e Natália Real Pereira – MASP: 752.601.

1.2. Em caso de impossibilidade de comparecimento da pregoeira indicada no item anterior, atuará como sua substituta a Pregoeira Rosangela de Abreu Messeder - Masp 668.996-2, designada por meio da Portaria SEF/SPGF n.º 01, de 15/05/2023.

1.2.1. A sessão de pregão terá início no **dia 17 de outubro de 2023, às 9h30min**. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

1.3. A sessão de pregão será realizada no sítio eletrônico de compras do Governo do Estado de Minas Gerais: [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

## 2. OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto a contratação da prestação de serviços, na modalidade de subscrição, da plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (*Citizen Relationship Management - CzRM*), assim como elaboração de plano de implantação, implantação assistida, capacitação, suporte técnico operacional e orientação técnica especializada, conforme especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência, e de acordo com as exigências e quantidades estabelecidas neste edital e seus anexos.

2.2. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no Portal de Compras e as especificações técnicas constantes no Anexo I - Termo de Referência, o licitante deverá obedecer a este último.

### 3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

3.1. Os pedidos de esclarecimentos e os registros de impugnações referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no site <http://www.compras.mg.gov.br/>.

3.1.1. Os pedidos de esclarecimento e registros de impugnação serão realizados, em caso de indisponibilidade técnica ou material do sistema oficial do Estado de Minas Gerais, alternativamente, via e-mail [spgfdalicitacao@fazenda.mg.gov.br](mailto:spgfdalicitacao@fazenda.mg.gov.br), observados o prazo previsto no item 3.1.

3.1.2. É obrigação do autor do pedido de esclarecimento ou do registro de impugnação informar à Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais a indisponibilidade do sistema

3.2. O pedido de esclarecimentos ou registro de impugnação pode ser feito por qualquer pessoa no Portal de Compras na página do pregão, em campo próprio (acesso via botão “Esclarecimentos/Impugnação”).

3.2.1. Nos pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnação os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica e CPF para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone e e-mail).

3.2.2. Podem ser inseridos arquivos anexos com informações e documentações pertinentes as solicitações.

3.2.3. Após o envio da solicitação, as informações não poderão ser mais alteradas, ficando o pedido registrado com número de entrada, tipo (esclarecimento ou impugnação), data de envio e sua situação.

3.2.4. A resposta ao pedido de esclarecimento ou ao registro de impugnação também será disponibilizada via sistema. O solicitante receberá um e-mail de notificação e a situação da solicitação alterar-se-á para “concluída”.

3.2.5. Os esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro, por escrito, por meio de e-mail àqueles que enviaram integral e corretamente as solicitações de retirada do Edital.

3.3. O pregoeiro responderá no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

3.5.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

3.6. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.

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

3.8. As denúncias, petições e impugnações anônimas ou não fundamentadas serão arquivadas pela autoridade competente.

3.9. A não impugnação do edital, na forma e tempo definidos, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

3.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e consideram-se os dias úteis. Só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na Administração.

#### 4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF.

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

4.3. Para fins do disposto neste edital, o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto nº 47.437, de 26 de junho de 2018 se dará da seguinte forma:

4.3.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006;

4.3.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;

4.3.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;

4.3.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

4.3.5. sociedade cooperativa, conforme definido no art. 34 da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, e no art. 4º da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

4.4. **NÃO PODERÃO PARTICIPAR** as empresas que:

4.4.1. Encontrarem-se em situação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação;

4.4.2. Enquadrarem-se como sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

4.4.3. Estiverem suspensas temporariamente de participar de licitações ou impedidas de contratar com a Administração, sancionadas com fundamento no art. 87, III, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.4.4. Estiverem impedidas de licitar e contratar com o Estado de Minas Gerais, sancionadas com fundamento no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

4.4.5. Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, sancionadas com fundamento no art. 87, IV, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.4.6. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou Municípios ou que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, “a”, c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República;

4.4.7. Estiverem inclusas em uma das situações previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.4.8. Empresas reunidas em consórcio.

4.5. A observância das vedações para não participação é de inteira responsabilidade do licitante que se sujeitará às penalidades cabíveis, em caso de descumprimento.

4.6. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará, no momento de cadastramento de sua proposta, “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.6.1. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.6.1.1. Alternativamente ao campo disposto no item 4.6.1, que, para fins de obtenção do tratamento diferenciado e simplificado de que trata a Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e o artigo 15 da Lei Estadual 20.826, de 31 de julho de 2013, registra que possui restrição no (s) documento (s) de regularidade fiscal, com o compromisso de que irá promover a sua regularização caso venha a formular o lance

vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação, conforme determina o inciso XIII do art. 9º da Lei Estadual nº 14.167/2002.

4.6.2. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.7. Além das declarações prestadas via sistema, o licitante deverá anexar, juntamente com a documentação de habilitação, as seguintes declarações constantes do anexo IV do Edital:

4.7.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, quando for o caso;

4.7.2. que está ciente das condições contidas no Edital e seus anexos;

4.7.3. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.7.4. que não possui, em sua cadeia produtiva, 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.

## 5. DO CREDENCIAMENTO

5.1. Para acesso ao sistema eletrônico o fornecedor deverá credenciar-se, nos termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, por meio do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), na opção **Cadastro de Fornecedores**, no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da sessão do Pregão.

5.1.1. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.

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

5.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF 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.

5.3.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

5.4. O fornecimento da senha é de caráter pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do fornecedor e de cada representante qualquer transação efetuada, não podendo ser atribuídos ao provedor ou ao gestor do sistema eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.4.1. O fornecedor se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do representante do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades.

5.5. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no [site www.compras.mg.gov.br](http://site.compras.mg.gov.br) ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, via e-mail: [cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br](mailto:cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br), com horário de atendimento de Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00h às 16:00h.

5.6. O fornecedor enquadrado dentre aqueles listados no subitem 4.3 que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº 47.437, de 2018 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016 deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu

credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastramento da proposta comercial.

5.6.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

## **6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

6.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação

6.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e à documentação de habilitação deverão ser anexados no sistema, por upload, separadamente em campos próprios.

6.1.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e os documentos de habilitação deverão, preferencialmente, ser assinados eletronicamente.

6.1.1.1.1. Para assinatura eletrônica, poderá ser utilizado o Portal de Assinatura Digital disponibilizado pelo Governo de Minas Gerais, de acesso gratuito, disponível em: <http://www.portaldeassinaturas.mg.gov.br>. Dúvidas com relação à utilização do Portal de Assinaturas Digital podem ser encaminhadas para o e-mail [comprascentrais@planejamento.mg.gov.br](mailto:comprascentrais@planejamento.mg.gov.br). A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

6.1.2. As orientações para cadastro de proposta e envio dos documentos de habilitação encontram-se detalhadas no Manual Pregão Eletrônico - Decreto nº 48.012/2020 acessível pelo [Portal de Compras](#).

6.2. O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha..

6.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Certificado de Registro Cadastral emitido pelo CAGEF, cuja consulta é pública. Nesse caso os licitantes assinalarão em campo próprio no sistema a opção por utilizar a documentação registrada no CAGEF, não sendo necessário o envio dos documentos que estiverem vigentes.

6.4. Os documentos que constarem vencidos no CAGEF e os demais documentos exigidos para a habilitação, que não constem do CAGEF, deverão ser anexados em até 5 arquivos de 20 Mb cada.

6.5. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006.

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

6.7. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

6.8. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

6.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6.10. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital e seus anexos, podendo substituí-la ou retirá-la até a abertura da sessão.

## **7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

7.1. O licitante deverá encaminhar sua proposta, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos abaixo, bem como, realizar o upload sua proposta comercial, conforme modelo constante no Anexo II - Proposta Comercial.

7.1.1. Valor unitário, total dos itens e global do Lote Único;

7.1.2. Anexar em PDF arquivo referente à Proposta Comercial contendo especificações do objeto, bem como outras informações pertinentes presentes no Anexo I- Termo de Referência;

7.1.3. O preenchimento dos campos do sistema bem como o arquivo referente a Proposta Comercial anexada deverá se referir, individualmente, a cada lote.

7.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

7.3. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhistas, taxas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da CONTRATADA.

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

## **8. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO**

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

8.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, preservado o sigilo do licitante, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

8.2.1. A análise da proposta que trata o item anterior é uma análise prévia, e não poderá implicar quebra de sigilo do fornecedor, bem como não exime a Administração da verificação de sua conformidade com todas as especificações contidas neste Edital e seus anexos, quando da fase de aceitabilidade da proposta do licitante detentor do menor preço para cada lote.

8.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.3.1. Durante o transcurso da sessão pública, serão divulgados, em tempo real, o valor e horário do menor lance apresentado pelos licitantes, bem como todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do fornecedor.

8.3.2. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

8.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

8.4.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do Lote Único

8.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

- 8.6. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 8.7. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 8.8. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e transcorrido o período de tempo, aleatoriamente determinado, de até dez minutos, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 8.9. Encerrando o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o licitante da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores de até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 8.9.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas acima, poderão os licitantes dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
- 8.10. Após o término dos prazos estabelecidos acima, o sistema ordenará os lances conforme sua vantajosidade.
- 8.10.1. Na ausência de lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos subitens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 8.11. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.
- 8.12. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 8.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 8.14. 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.
- 8.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 8.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.17. **Do empate ficto**

8.17.1. 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 junto ao CAGEF 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, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 47.437/2018.

8.17.2. 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.

8.17.2.1. A melhor classificada nos termos do item 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.

8.17.2.2. 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.

8.17.3. 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.

#### 8.18. **Do empate real**

8.18.1. 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.

8.18.2. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços prestados:

8.18.2.1. no país;

8.18.2.2. por empresas brasileiras;

8.18.2.3. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

8.18.2.4. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

8.18.3. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

8.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, via chat, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

8.19.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de no prazo de 02 (duas) horas, 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.

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

#### 8.21. **DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**

8.21.1. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL OFERTADO PARA O LOTE ÚNICO**, apurado de acordo com o Anexo II- Proposta Comercial.

8.21.2. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 48.012/2020.

8.21.2.1. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, para todos os fins aqui dispostos, que não atender às exigências fixadas neste Edital, contenha vícios insanáveis, manifesta ilegalidade ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

8.21.2.2. Considera-se inexequível a proposta que a presente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à

totalidade da remuneração.

8.21.2.2.1. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.21.2.2.2. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.21.3. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

8.21.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

8.21.5. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

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

8.21.5.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do serviço ofertado, bem como as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

8.21.6. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.21.7. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.21.7.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.21.8. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

8.21.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço global nem dos unitários.

## **9. DA PROVA DE CONCEITO**

9.1. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a apresentar prova de conceito para realização dos testes necessários à verificação do atendimento das especificações definidas no Termo de Referência e no Anexo III (Prova de Conceito).

9.1.1. Após a aceitação do menor valor ofertado, e visando a conclusão acerca da aceitabilidade da proposta, a sessão será suspensa para que o fornecedor detentor da melhor oferta possa apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a suspensão da sessão pública, a utilização e o funcionamento da solução integrada para realização de Prova de Conceito, conforme procedimentos descritos no Anexo III (Prova de Conceito) deste Edital.

9.2. A especificação detalhada dos procedimentos e dos critérios objetivos de avaliação está no Termo de Referência e no Anexo III (Prova de Conceito).

9.3. A data e o local da análise será informada pelo pregoeiro a todos os licitantes na própria sessão pública, e por meio do Portal de Compras do Estado - <http://www.compras.mg.gov.br>, no Quadro de Aviso do respectivo Pregão Eletrônico.

9.3.1. O prazo para verificação de conformidade pela SEF/MG será de 5 (cinco) dias úteis, a contar do término do prazo para entrega da apresentação da utilização e do funcionamento da solução integrada, mediante expedição de Nota Técnica pela unidade demandante - Superintendência de Tecnologia da Informação/ Diretoria de Infraestrutura e Soluções Tecnológicas - STI/DIST.

9.3.2. A sessão do pregão será retomada 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo para verificação de conformidade pela SEF/MG.

9.4. Para fins de publicidade, todo e qualquer licitante poderá ter acesso às informações da análise de cada uma das provas de conceito.

9.5. A não apresentação da prova de conceito implicará na desclassificação da proposta.

9.6. Se a prova de conceito apresentada pelo primeiro classificado não for aceita, o pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado.

9.7. Seguir-se-á com a verificação da prova de conceito, observada a ordem de classificação, e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência e no Anexo III (Prova de Conceito).

## 10. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO

10.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) CADIN – Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais acessível pelo site <http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do>;
- b) CAGEF/CAFIMP – Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site <https://www.fornecedores2.mg.gov.br/portalcompras/fornecedoresimpedidoscon.do>;
- c) Lista de Inidôneos mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

10.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.1.1.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

10.1.1.2. A tentativa de burlar será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

10.1.1.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua inabilitação.

10.1.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

10.1.3. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do CAGEF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o

disposto no Decreto nº 47.524/2018.

10.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista nesse edital mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no CAGEF até (2) dias úteis anteriores à data prevista para recebimento das propostas;

10.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do CAGEF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

10.2.2.1. Caso as comprovações constantes do CAGEF vençam entre a data de envio da documentação concomitante ao cadastro da proposta e o momento da verificação da habilitação, deverá ser solicitado pelo pregoeiro ao licitante o envio da documentação atualizada, por meio de documentação complementar via sistema.

10.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 48.012/20.

10.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

10.4. A apresentação de documentos físicos originais somente será exigida se houver dúvida quanto à integridade do arquivo digitalizado.

10.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.6. Ressalvado o disposto no item 6.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

#### 10.7. **HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

10.7.1. Documento de identificação, com foto, do responsável pelas assinaturas das propostas comerciais constantes no Anexo II - Proposta Comercial e das declarações constantes no Anexo IV - Modelos de Declarações.

10.7.1.1. Se for o caso, apresentar procuração conferindo poderes ao(s) responsável(is) pela empresa para praticar atos junto à Administração Pública.

10.7.2. Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;

10.7.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas alterações posteriores ou instrumento consolidado, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias, cooperativas ou empresas individuais de responsabilidade limitada e, no caso de sociedade de ações, acompanhado de documentos de eleição ou designação de seus administradores;

10.7.4. Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas em se tratando de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

10.7.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

10.7.6. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

10.7.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

#### 10.8. **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

10.8.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda -CNPJ;

10.8.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

10.8.3. Prova de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual sede do licitante,

Municipal e perante a Fazenda Estadual de MG;

10.8.3.1. A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

10.8.3.2. Se o fornecedor não estiver inscrito no cadastro de contribuintes do Estado de Minas Gerais deverá comprovar a inexistência de débitos relativos a tributos estaduais em Minas Gerais por meio de Certidão de Débito Tributário – CDT, que poderá ser emitida pelo site: [www.fazenda.mg.gov.br](http://www.fazenda.mg.gov.br).

10.8.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço –FGTS.

10.8.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-Ada Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.8.6. A comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

10.8.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitado, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

#### 10.9. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

10.9.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa física, emitida nos últimos 06 (seis) meses;

#### 10.10. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

10.10.1. Comprovação de aptidão para prestação de serviços compatíveis com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Termo de Referência ANEXO a este Edital, por meio da apresentação de atestados de desempenho anterior, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento do Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado no Termo de Referência, vedado o auto atestado.

10.10.2. Os atestados deverão conter:

10.10.2.1. Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone).

10.10.2.2. Local e data de emissão.

10.10.2.3. Nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

10.10.3. O licitante deve disponibilizar, quando solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram executadas as atividades.

#### 10.11. **DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO:**

10.11.1. O licitante que possuir o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Unidade Cadastradora da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá utilizá-lo como substituto de documento dele constante, exigido para este certame, desde que este esteja com a validade em vigor no CRC. Caso o documento constante no CRC esteja com a validade expirada, tal não poderá ser utilizado, devendo ser apresentado documento novo com a

validade em vigor.

- 10.11.1.1. Serão analisados no CRC somente os documentos exigidos para este certame, sendo desconsiderados todos os outros documentos do CRC, mesmo que estejam com a validade expirada.
- 10.11.2. Os documentos exigidos para habilitação serão apresentados no momento do cadastramento da proposta, conforme instruções do Portal de Compras <http://www.compras.mg.gov.br/>, e serão analisados após a classificação das propostas.
- 10.11.2.1. Para fins de habilitação, é facultada ao pregoeiro a verificação de informações e o fornecimento de documentos que constem de sítios eletrônicos de órgãos e entidades das esferas municipal, estadual e federal, emissores de certidões, devendo tais documentos ser juntados ao processo. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos necessários para verificação, o licitante será inabilitado.
- 10.11.3. Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão conter, de forma clara e visível, o nome empresarial, o endereço e o CNPJ do fornecedor.
- 10.11.3.1. Se o fornecedor figurar como estabelecimento matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- 10.11.3.2. Se o fornecedor figurar como filial, todos os documentos deverão estar no nome da filial;
- 10.11.3.3. Na hipótese de filial, podem ser apresentados documentos que, pela própria natureza, comprovadamente são emitidos em nome da matriz;
- 10.11.3.4. Em qualquer dos casos, atestados de capacidade técnica ou de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com o número do CNPJ(MF) da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 10.11.4. O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do licitante vencedor, sujeitando-o, eventualmente, às punições legais cabíveis.
- 10.11.5. Aos beneficiários listados no item 4.3 será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação fiscal e/ou trabalhista, contado a partir da divulgação da análise dos documentos de habilitação do licitante melhor classificado, conforme disposto no inciso I, do § 2º, do art. 6º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.
- 10.11.5.1. A não regularização da documentação no prazo deste item implicará a inabilitação do licitante vencedor, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 10.11.5.2. Se houver a necessidade de abertura do prazo para o beneficiário regularizar sua documentação fiscal e/ou trabalhista, o pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o lote específico e registrar no “chat” que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia e horário informados no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) para a retomada da sessão de pregão do lote em referência.

## 11. DOS RECURSOS

- 11.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.
- 11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência

de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.2.4. A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail [spgfdalicitacao@fazenda.mg.gov.br](mailto:spgfdalicitacao@fazenda.mg.gov.br), e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observados os prazos previstos no item 11.1.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## **12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

12.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.1. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.1.2. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.1.3. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CAGEF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **13. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

13.1. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, o pregoeiro declarará o licitante vencedor e o sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual serão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, disponível para consulta no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

13.2. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

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

## **14. DA CONTRATAÇÃO**

14.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, conforme minuta do Anexo V- Contrato, de acordo com o art. 62 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

14.1.1. O instrumento de contratação, e demais atos firmados com a Administração, serão assinados de maneira eletrônica, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais -SEI/MG.

14.1.1.1. Para a assinatura eletrônica, caso ainda não possua cadastro, o(s) licitante(s) interessado(s) deverá (ão) acessar o Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG, por meio do link [www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno](http://www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno), e clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado".

14.1.1.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail [atendimentosei@planejamento.mg.gov.br](mailto:atendimentosei@planejamento.mg.gov.br).

14.1.1.3. A realização do cadastro como Usuário Externo no SEI/MG importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto Estadual nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login/senha), tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

14.1.2. O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente.

14.1.3. Caso o adjudicatário não apresente situação regular no momento de assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente ou recuse-se a assiná-lo, serão convocados os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação.

14.1.3.1. Feita a negociação e comprovados os requisitos de habilitação, o licitante deverá firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e das demais cominações legais, conforme disposto no art. 48, §2º do Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020.

14.2. O representante legal do licitante que tiver apresentado a proposta vencedora deverá firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação, que se dará através do sistema do Portal de Compras - <http://www.compras.mg.gov.br/#>.

14.3. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente decorrentes desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

## **15. DA SUBCONTRATAÇÃO**

15.1. A CONTRATADA, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar parte do objeto conforme definido no Termo de Referência ANEXO a este Edital.

15.2. A subcontratada também deverá cumprir os requisitos de habilitação, em especial os requisitos de habilitação técnica.

15.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## **16. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO**

16.1. Não haverá exigência de garantia financeira da execução para o presente certame.

## **17. DO PAGAMENTO**

17.1. Para os Órgãos/Entidades da Administração Direta ou Indireta do Estado de Minas Gerais, o pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE. Para os demais participantes, o pagamento será realizado a crédito do beneficiário

em um dos bancos que o fornecedor indicar, de acordo com normativo próprio a que se sujeita, mantendo-se os prazos e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

17.1.1. O pagamento será mensal para os itens 1, 2 e 5 do Lote Único, proporcionalmente ao realizado, e integral para os demais itens, após confirmação do recebimento e cumpridos os requisitos descritos neste termo.

17.1.2. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, bem como, demais documentos necessários para a efetiva comprovação da execução do objeto, se houver.

17.1.3. A Administração receberá o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica (DANFE) juntamente com o objeto e deverá realizar a verificação da validade da assinatura digital e a autenticidade do arquivo digital da NF-e (o destinatário tem à disposição o aplicativo “visualizador”, desenvolvido pela Receita Federal do Brasil) e a concessão da Autorização de Uso da NF-e, mediante consulta eletrônica à Secretaria da Fazenda o Portal Nacional da NF-e.

17.1.4. O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência pelo gestor.

17.1.5. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento considerado válido pela CONTRATANTE.

17.1.6. Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o valor devido será atualizado financeiramente, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação do Sistema Especial de Liquidação e Custódia –SELIC.

17.2. A CONTRATADA deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.

17.3. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da CONTRATADA não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

## **18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

18.1. A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, E no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

18.1.1. Advertência por escrito;

18.1.2. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado do(s) lote(s) dos quais o licitante tenha participado e cometido a infração;

18.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois)anos;

18.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

18.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

18.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 18.1.1, 18.1.3, 18.1.4, 18.1.5.

18.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao infrator e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

18.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002.

18.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

18.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

18.7. As sanções relacionadas nos itens 18.1.3, 18.1.4 e 18.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e no CAGEF.

18.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

18.8.1. Retardarem a execução do objeto;

18.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

18.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;

18.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

18.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 23 de junho de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

## **19. DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1. Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.

19.2. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase do julgamento, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

19.3. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I - Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.

19.4. É vedado ao licitante retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do pregão.

19.5. O pregoeiro, no julgamento das propostas e da habilitação, poderá relevar omissões puramente formais e sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, acessível a todos os interessados, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

19.6. A presente licitação somente poderá ser revogada por razão de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

19.7. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes desta licitação, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

19.8. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site: [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

**ARILSON LEANDRO FERNANDES CORREA LOPES**  
Diretor de Aquisições e Contratos- DAC/SPGF

**BLEND A ROSA PEREIRA COUTO**  
Superintendente de Planejamento, Gestão e Finanças



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 27/09/2023, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Blenda Rosa Pereira Couto, Superintendente**, em 27/09/2023, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74117516** e o código CRC **4601BA03**.



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições**

Versão v.20.09.2020.

**ANEXO I**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO:**

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação da prestação de serviços, na modalidade de subscrição, da plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (*Citizen Relationship Management - CzRM*), assim como elaboração de plano de implantação, implantação assistida, capacitação, suporte técnico operacional e orientação técnica especializada, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

<b>LOTE ÚNICO</b>				
<b>ITEM</b>	<b>CÓDIGO DO ITEM NO SIAD</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADE DE AQUISIÇÃO (OU UNIDADE DE MEDIDA)</b>	<b>DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS</b>
1	125008	720	Unidade	Subscrição de licença de <i>software Citizen Relationship Management - Atendente</i> .
2	124990	130	Unidade	Subscrição de licença de <i>software Citizen Relationship Management - Relatórios Gerenciais</i> .
3	125016	1	Unidade	Elaboração de plano de implantação.
4	125024	1	Unidade	Implantação assistida.
5	125032	384	Horas	Serviço de suporte técnico operacional em plataforma de gestão de relacionamento com o cidadão.
6	125040	12.000	Unidade Serviço Técnico	Orientação Técnica Especializada em plataforma de relacionamento com o cidadão (sob demanda).
7	6920	112	Horas	Capacitação Técnica para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica (curso de treinamento de pessoal).

## 1.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:

Trata-se de uma Solução Integrada Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, disponibilizada em nuvem, na modalidade *software* como Serviço (Saas), composta por ambientes de desenvolvimento, homologação e produção. As interfaces deverão ser disponibilizadas em formato responsivo para que sejam acessadas por usuários internos e externos via dispositivos móveis, respeitando as características funcionais mínimas abaixo:

### 1.1.1. Itens 1 e 2 - Subscrição de licença de *software* *Citizen Relationship Management* (Perfis Atendente e Relatórios Gerenciais):

#### 1.1.1.1. Requisitos Funcionais:

1.1.1.1.1. As permissões e autorização de acesso dos colaboradores e servidores licenciados à plataforma serão dadas mediante diretório de autenticação utilizado pela CONTRATANTE ou virtualizador de diretório equivalente.

1.1.1.1.2. Em relação aos usuários externos (cidadãos/contribuintes), a solução deverá permitir o acesso simultâneo ilimitado aos canais da plataforma. A identificação do usuário poderá ser realizada via conta Gov.br, certificado digital ou autenticação via Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual – SIARE, para acesso a sua área logada.

1.1.1.1.3. Para fins de dimensionamento do volume de acessos, atualmente a média mensal de acessos às páginas do site [www.fazenda.mg.gov.br](http://www.fazenda.mg.gov.br) é de 4.000.000 de visualizações.

1.1.1.1.4. A solução deverá ser integrada por meio de APIs aos sistemas legados desta Secretaria e ser composta de: (1) Portal Web, (2) área logada do usuário externo, (3) interface do atendente e, ainda, proporcionar a gestão dos processos por meio de (4) relatórios operacionais e gerenciais a serem definidos pelas áreas de negócio.

1.1.1.1.5. Deverá gerenciar e integrar, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: Portal Web; Chatbot; Chat; SMS e Whatsapp (se necessário, via broker); E-mail; Atendimento por Videoconferência; Atendimento Presencial e Atendimento Telefônico (via integração com o LigMinas); além de possuir funcionalidade que permita o agendamento de serviços.

1.1.1.1.6. O Portal Web deverá contemplar catálogo de serviços relevantes, *chatbot*, perguntas frequentes (FAQs), formulários e ferramenta de agendamento de serviços. A interface do cidadão/contribuinte (usuário externo) deverá possibilitar o acompanhamento e histórico das solicitações, além de pendências e indícios de irregularidades constatadas pela Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais (SEF/MG). Por sua vez, a interface de aplicação para os atendentes deverá permitir a customização de regras de distribuição de *tickets* e SLAs distintos para cada área da organização.

1.1.1.1.7. Em síntese, pretende-se que a Plataforma contratada centralize o registro de todos os atendimentos realizados pela CONTRATANTE nos diversos canais e permita o acompanhamento do status e histórico das solicitações tanto pelo demandante, quanto pelo atendente. Por meio de integração com as bases de dados dos sistemas da CONTRATANTE, a Solução disponibilizará ao usuário externo informações sobre regularidade fiscal, obrigações e débitos em aberto em sua área logada.

1.1.1.1.8. É requisito fundamental que a arquitetura da Plataforma esteja ancorada em ferramentas *no-code* ou *low-code*, garantindo autonomia aos usuários do negócio em relação à área de TI, a fim de que possam customizar fluxos, configurar serviços e métricas relacionadas as suas áreas

de atuação de forma intuitiva, sem a necessidade de conhecimento de códigos de programação.

1.1.1.1.9. Os componentes de *software* que constituem a Plataforma deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante e não deverão estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado na data da assinatura do contrato. Caso seja anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos produtos que compõem a Solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

1.1.1.1.10. O serviço contratado também deverá fornecer quaisquer componentes e atualizações de *software* necessários ao pleno funcionamento da Solução, mesmo que não solicitados explicitamente pela CONTRATANTE.

1.1.1.1.11. Gestão do Conhecimento: a Plataforma, de acordo com as regras pré-definidas, deve reunir e estruturar o conhecimento produzido pelos atendentes e torná-lo disponível e pesquisável no autoatendimento, atendimento assistido e outras interações (incluindo assistentes virtuais e interfaces de chatbot), tanto interna quanto externamente.

#### 1.1.1.2. **Requisitos Técnicos:**

1.1.1.2.1. Prover controles para promoção das parametrizações e customizações entre as instâncias de Desenvolvimento, Homologação e Produção, sem a necessidade de exportação e importação de arquivos.

1.1.1.2.2. Prover acesso via protocolo HTTPS (o certificado deverá ser fornecido pela CONTRATADA).

1.1.1.2.3. Ser disponibilizada em ambiente Web (Portal) e mobile em HTML 5.0 e/ou superior, executada obrigatoriamente nos principais navegadores de Internet de mercado que são Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge.

1.1.1.2.4. Dispor de componentes de serviço e arquitetura baseados em padrões de mercado, tal como APIs REST ou OpenAPI que permitam a implantação de interfaces para dispositivos móveis, tais como, smartphones com sistema operacional Android ou iOS e tablets com sistema operacional Android ou iOS utilizando todas as funcionalidades da Plataforma.

1.1.1.2.5. Permitir a integração de serviços da WEB (REST/SOAP), e-mail, arquivo (CSV, XLS, XLSX, XML), LDAP, ODBC/JDBC, PowerShell e SSH e, após uma integração construída, permitir que outros fluxos possam utilizar essa integração. Ou seja, essa integração passa a fazer parte dos artefatos que podem ser utilizados por outras *workflows* quando necessário e a critério da CONTRATANTE.

1.1.1.2.6. Permitir a criação de automatizações de rotinas em sistemas legados por meio do conceito de *Robotic Process Automation* (RPA), a critério da CONTRATANTE.

1.1.1.2.7. Prover *dashboard* de acompanhamento das integrações ativas contendo métricas de performance, log de erros e volume de execuções.

1.1.1.2.8. Disponibilizar interface para visualização de todo o funcionamento da plataforma e do ambiente de produção SaaS, incluindo inventário de componentes em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, além de informações gerenciais acerca da sua utilização e comportamento.

1.1.1.2.9. Prover mecanismo para a implantação de trilha de auditoria nas aplicações desenvolvidas, permitindo identificar os usuários (internos e externos) e operações por eles realizadas.

1.1.1.2.10. Suportar diferentes Acordos de Nível de Serviço (ANS) para diferentes estágios aplicados numa mesma demanda de forma concorrente para monitorar a eficiência de cada estágio ou grupo de atendimento.

1.1.1.2.11. Permitir para fins de controle a sumarização dos prazos das tarefas e das solicitações associadas a uma demanda, bem como os prazos de performance de uma determinada área.

1.1.1.2.12. Permitir a customização da distribuição automática das demandas entre os atendentes, baseado nos modelos: balanceamento de carga (mantém todas as caixas com a quantidade balanceada de demandas, entrega a demanda para quem tiver menos tarefas – capacidade disponível); distribuição igualitária (todos os atendentes recebem em intervalo de tempo pré-determinado carga de demandas igual ou similar).

1.1.1.2.13. Permitir a criação e customização de fluxos de distribuição de demandas automatizados, considerando o serviço, a localização do demandante e a localização do atendente.

1.1.1.2.14. Gerar relatórios de logs, bem como de relatórios de permissões de acessos por usuário ou funcionalidade, todos em intervalo de tempo definido, e apenas para usuários habilitados.

1.1.1.2.15. Suportar elevada carga de acesso aos dados simultâneos, considerando o licenciamento contratado, seja com consultas atendimentos, geração de relatórios, entre outros, sem prejudicar a performance de utilização do sistema.

1.1.1.2.16. Possuir resiliência ao nível da base de dados e *storages* associado.

1.1.1.2.17. Ser escalável conforme necessidades, garantindo a performance, sem necessidade de reinstalações do ambiente em que estiver em execução.

1.1.1.2.18. Ser única e integrada, não se considerando como mecanismo de integração a exportação e importação de dados de forma manual ou agendada entre os diversos módulos.

1.1.1.2.19. Ser integrada a sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP e POP3 ou IMAP para envio e recebimento de e-mails e sistemas cliente-servidor e garantir que provenha autenticação nesses serviços utilizando OAUTH2.

### 1.1.1.3. **Requisitos de autenticação e autorização:**

1.1.1.3.1. A autenticação e configuração de papéis deverá ser integrada aos grupos do *Active Directory*.

1.1.1.3.2. A solução deverá permitir a configuração de múltiplos provedores de identidade com padrões LDAP, OpenID e SAML2.0.

1.1.1.3.3. O controle de acesso aos módulos deverá ser realizada acordo com os papéis do usuário.

1.1.1.3.4. De acordo com o permissionamento do papel do usuário, ele poderá ver os dados e atuar em todas as áreas sob sua subordinação. Tanto por herança de permissões atribuídas de acordo com a estrutura organizacional, quanto pela criação de grupos multifuncionais (grupos de trabalho, grupos temporários, grupos por atividade e outros agrupamentos similares).

1.1.1.3.5. Os filtros de acesso deverão considerar atributos das entidades (por exemplo, apenas membros do grupo X podem ver demandas cujo tipo seja Y).

1.1.1.3.6. O usuário externo poderá ter sua identidade verificada por meio de conta gov.br, de certificado digital ou de autenticação no Sistema de Administração da Receita Estadual – SIARE (via integração).

#### 1.1.1.4. **Requisitos de configuração e extensibilidade:**

1.1.1.4.1. A parametrização deverá garantir autonomia aos usuários do negócio em relação à área de TI, a fim de que possam customizar *workflows*, configurar serviços, métricas e relatórios relacionados às suas áreas de atuação, sem a necessidade de conhecimento de códigos de programação, de preferência, com a utilização de recursos “drag e drop”.

1.1.1.4.2. Os formulários de entrada de dados deverão ser configuráveis, permitindo acréscimo, remoção e criação de campos com os seguintes tipos: texto simples, texto multilinha, numérico, data, data e hora, múltipla escolha, caixa de seleção, HTML com editor visual, e-mail com validação e URL com validação.

1.1.1.4.3. Os formulários deverão permitir a validação dos campos quando necessário, de acordo com formato (texto, número), tamanho, validação entre campos e via consulta a outras bases de dados.

1.1.1.4.4. Os campos de múltipla escolha e caixa de seleção poderão ter seus valores baseados em outras entidades, com a possibilidade de definição de filtros e escolha de campo de referência para exibição.

1.1.1.4.5. Deverá ser possível configurar regras de validação para os campos, com a possibilidade de restringir quais transições um atributo deverá permitir, baseando-se no valor atual e no valor atual de outros campos.

1.1.1.4.6. Permitir exibição/ocultação de campos em formulários com base em condições; obrigatoriedade de preenchimento de campos com base em condições; a definição de valor padrão e a exibição de módulos com dados relacionados à entidade em edição.

1.1.1.4.7. Deverá ser possível configurar grupos de campos para reutilização em diversos formulários, ex. *container* de endereço; *container* de identificação do solicitante de forma a centralizar sua manutenção.

#### 1.1.1.5. **Múltiplos canais:**

1.1.1.5.1. A ferramenta deverá armazenar e exibir todas as comunicações entre a CONTRATANTE e o contribuinte/cidadão, independentemente do canal utilizado para o contato.

1.1.1.5.2. O cidadão deverá ser identificado nas interações, independentemente da forma e local de atendimento.

1.1.1.5.3. O atendente deverá ter disponível em sua área de trabalho todo o histórico de atendimento do cidadão.

1.1.1.5.4. Deverá ser possível acrescentar informações, tanto por parte do demandante como pelo atendente, para complementar ou retificar uma demanda (sem, entretanto, alterar a demanda original), e tal operação deverá ser registrada como parte do atendimento da demanda.

#### 1.1.1.6. **Bloqueio de cadastros repetidos:**

1.1.1.6.1. A solução deverá fornecer a funcionalidade de identificar usuários com cadastros repetidos, a fim de manter a integridade e a confiabilidade da base de dados. O objetivo é evitar que um mesmo usuário realize múltiplos cadastros.

1.1.1.6.2. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do usuário, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Por exemplo, suponha que um usuário realize cadastro para fazer uma solicitação por meio do portal de autosserviço. Em um momento posterior, caso ele faça uma nova solicitação pelo canal telefônico, o atendente deverá ser capaz de vinculá-la ao cadastro já realizado pelo usuário pelo portal de autosserviço. A situação inversa, em que a primeira solicitação é feita pelo telefone e a segunda pelo autosserviço, também deverá ser tratada.

#### 1.1.1.7. **Workflow:**

1.1.1.7.1. A plataforma deverá possuir editor de *workflow* interativo para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como “*drag and drop*” para o desenho dos fluxos de trabalho e configurações de formulários, menus com campos específicos, estágios, controles, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação.

1.1.1.7.2. A solução deverá disponibilizar motor de *workflow* baseado em eventos, permitindo a execução de *workflow* ao criar ou alterar entidade, execução baseada em data (diária, semanal, mensal ou recorrente).

1.1.1.7.3. Pelo menos as seguintes ações deverão estar disponíveis na criação d e *workflows*: alterar atributos de entidade, encaminhar demanda e escalar demanda, envio de e-mail, criação e atribuição de tarefas, criação ou alteração de entidades, pesquisa de entidades, envio de notificação, envio de SMS/*whatsapp*, execução de código customizado ou *API REST* ou *SOAP*.

1.1.1.7.4. Deverá ser possível configurar a lógica do fluxo (condições) para a execução da ação. As regras deverão poder ser combinadas através de expressões “E” e “OU”. Para a construção das regras, deverão estar disponíveis os atributos da entidade associada, de entidades relacionadas ou entidades recuperadas através de pesquisa em ação anterior.

1.1.1.7.5. Na configuração de *workflows* deverá ser possível definir a execução de ações em paralelo ou de forma sequencial.

1.1.1.7.6. Para permitir a reutilização e facilidade de manutenção dos fluxos de trabalho, deverá ser possível executar um fluxo dentro de outro fluxo (subfluxo).

1.1.1.7.7. Deverá ser possível testar a execução do fluxo de trabalho antes da publicação, indicando a entidade que se deseja usar para teste, permitindo a visualização passo-a-passo de todas os resultados de cada ação de forma visual incluindo valores e atributos das entidades.

1.1.1.7.8. Permitir a configuração de aprovação em *workflows* no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte:

1.1.1.7.8.1. aprovação por um usuário específico;

1.1.1.7.8.2. aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação;

1.1.1.7.8.3. aprovação pelo gerente de um grupo solucionador;

1.1.1.7.8.4. aprovação pelo gerente do solicitante;

1.1.1.7.8.5. aprovação por grupos de solução;

1.1.1.7.8.6. aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico.

1.1.1.7.9. Deverá ser possível criar regras de encaminhamento, ou seja, de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos de uma demanda, ela deverá ser encaminhada para uma fila, grupo ou usuário específico.

1.1.1.7.10. Deverá ser possível o encaminhamento de demandas para filas de atendimento, de acordo com o tipo de demanda, onde os usuários membros ou com permissões na fila poderão escolher as demandas que desejam atender.

#### 1.1.1.8. **Portal Web:**

1.1.1.8.1. Possuir portal de serviços WEB parametrizável com recursos gráficos da solução, que permita acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento e utilização disponíveis para o usuário final.

1.1.1.8.2. Possuir recursos para a criação de múltiplas visibilidades do portal de autoatendimento, segmentar diferentes serviços ou perfis de usuários (ex. contribuintes/servidores/órgãos estatais).

1.1.1.8.3. Deverá utilizar plataforma que permita a edição do conteúdo por publicadores nas áreas de negócio.

1.1.1.8.4. Deverá permitir a criação de múltiplos portais segmentados na mesma instância para atendimento de públicos específicos da CONTRATANTE (ex. intranet/ internet).

1.1.1.8.5. Utilizar o método de “design responsivo” no desenvolvimento, assegurando que seja apresentado de forma perfeitamente legível, independentemente do dispositivo (desktop, tablets, smartphones) em que seja consultado.

1.1.1.8.6. Possuir editor visual para configuração do leiaute do portal e suas páginas sem a necessidade de alteração de código-fonte;

1.1.1.8.7. Disponibilizar ferramenta de busca de conteúdos que permita que os resultados sejam classificados por relevância com possibilidade de aplicação de filtros, incluindo artigos da base de conhecimentos, perguntas frequentes, categorias e serviços do catálogo.

1.1.1.8.8. Contemplar a funcionalidade de engajamento proativo, ou seja, quando um visitante estiver navegando no portal, após alguns segundos ou a partir do recebimento de uma notificação, a plataforma realizará uma interação a partir de um “pop-up” que deverá permitir atendimento por chat, a visualização de notificações, agendamentos, acesso à base de conhecimento e catálogo de serviços.

1.1.1.8.9. Fornecer recursos de acessibilidade.

1.1.1.8.10. Permitir customizar a identidade visual para seguir os padrões estabelecidos pela área de comunicação do Governo de Minas Gerais.

#### 1.1.1.9. **Agendamento:**

1.1.1.9.1. Possuir módulo de agendamento on-line para serviços nas modalidades de atendimento presencial e por vídeo atendimento.

1.1.1.9.2. O módulo de agendamento deverá possibilitar o cadastro de, no mínimo, 3 tipos de perfis diferentes: administrador, atendente e visualizador da agenda local.

1.1.1.9.3. Permitir aos usuários com perfil de administrador criar agendas (individual ou de equipe) para serem disponibilizadas para usuários de dentro ou fora da organização reservarem dias e horários conforme o tipo de serviço desejado.

1.1.1.9.4. Possuir integração para o atendimento por vídeo com a ferramenta Teams, ou aplicativo nativo da própria solução.

1.1.1.9.5. Permitir customizar modelo padrão de agendas com grupo de requisitos pré-definidos que possam ser replicados em mais de uma área, e que possam ser atualizadas em lote no que se refere aos requisitos pré-definidos, quando necessário.

1.1.1.9.6. Permitir a customização dos serviços em relação ao tempo de atendimento, tempo de intervalo, dias e horários em que serão disponibilizados nas agendas.

1.1.1.9.7. Permitir a customização dos horários e dias de trabalho de maneira individual dos atendentes de uma equipe, bem como sua alocação em mais de um tipo de serviço.

1.1.1.9.8. Permitir a edição dos formulários de agendamento de serviços de

modo a personalizar as opções de perguntas que serão incluídas e definir se serão obrigatórias ou não.

1.1.1.9.9. Permitir inclusão de campo de respostas, com lista de respostas pré-definidas (ex: check box) ou campo de livre descrição.

1.1.1.9.10. Permitir a customização de e-mails ou SMS de alertas automáticos a serem enviados ao usuário externo e interno para confirmação do agendamento, alerta de início de reunião, alerta de cancelamento, remarcação de horário, entre outros.

1.1.1.9.11. Possuir atualização automática dos agendamentos nos calendários da equipe e permitir que o atendente tenha acesso a todas as informações registradas no formulário de agendamento no mesmo momento em que o agendamento for concluído pelo solicitante e lançado na agenda.

1.1.1.9.12. Permitir ao usuário externo a opção de reagendar ou cancelar a reunião.

1.1.1.9.13. Permitir ao atendente e administrador, ao efetuar um cancelamento de um agendamento que este atendimento seja redistribuído para o outro atendente, caso exista disponibilidade.

1.1.1.9.14. Permitir ao atendente e administrador a possibilidade de envio de e-mail, mensagens de SMS ou realização de chamadas vinculadas ao pedido de agendamento do solicitante, de modo que possa antecipar o tratamento do assunto desejado em um destes canais.

1.1.1.9.15. Possuir recurso para confirmação do início e fim da reunião e do status final do agendamento. Validar se a reunião ocorreu e sua duração, se foi cancelada, reagendada ou se houve ausência de uma das partes.

1.1.1.9.16. Possuir recurso para gravação dos atendimentos por vídeo pelo atendente externo e bloqueio de gravação pelo usuário externo.

1.1.1.9.17. Possuir módulo de relatórios qualitativos e quantitativos em relação aos dados do agendamento. Ex: Atendimentos Agendados (por modalidade, por serviços, por área) X Status de finalização (concluído, cancelado, reagendado, ausência); Relatório de Pesquisa de Satisfação; Relatório de tempo de duração do atendimento.

#### 1.1.1.10. **Interface Usuário Externo:**

1.1.1.10.1. O usuário externo deverá ter acesso simultâneo ilimitado aos canais da plataforma e será identificado via conta Gov.br, certificado digital ou autenticação do Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual – SIARE, para acesso à área logada.

1.1.1.10.2. A solução deverá disponibilizar ferramenta web na qual, após identificação, o usuário externo será capaz de acompanhar e realizar ações relativas às suas demandas (cancelar, editar, inserir comentários, avaliar).

1.1.1.10.3. A solução deverá customizar os menus de acesso de acordo com o tipo do usuário: contribuinte pessoa física, contribuinte pessoa jurídica, servidor fazendário, órgãos públicos (informações do Tesouro Estadual).

1.1.1.10.4. Apresentar todas as demandas de atendimento de um usuário no seu histórico, identificando, no mínimo, data e hora, canal de contato, ações realizadas na demanda, situação atual e atendente, se for o caso.

1.1.1.10.5. Ferramenta de busca por texto em todos os campos dos formulários de registro da demanda, assunto/serviço, número de protocolo, período e status.

1.1.1.10.6. Deverá ser possível configurar quais ações estarão disponíveis para uma determinada demanda, de acordo com o processo de atendimento apresentado.

1.1.1.10.7. Permitir anexar arquivos com extensões pré-definidas pela área de negócios, inserir ou anexar imagens, vídeos e textos de artigos de conhecimento nas respostas dos atendentes.

1.1.1.10.8. O leiaute do portal de autosserviço deverá estar de acordo com a identidade visual institucional da CONTRATANTE utilizada nas comunicações eletrônicas oficiais.

1.1.1.10.9. Utilizar o método de “design responsivo” no desenvolvimento, assegurando que seja apresentado de forma perfeitamente legível, independentemente do dispositivo (desktop, tablets, smartphones) em que seja consultado.

**1.1.1.11. Interface Atendente:**

1.1.1.11.1. A solução deverá permitir acessos aos colaboradores e servidores licenciados previamente cadastrados no diretório de autenticação utilizado pela CONTRATANTE ou virtualizador de diretório equivalente.

1.1.1.11.2. O usuário poderá visualizar as demandas/tarefas associadas ao seu perfil.

1.1.1.11.3. A solução deverá disponibilizar nessa área um painel contendo informações, filtros, métricas e indicadores do atendimento, com visualização em tempo real do volume de demandas recebidas, atendidas e atrasadas, filas de atendimento estratificadas por canal de atendimento, assunto/serviço e por atendente, status das demandas e acompanhamento da avaliação do usuário externo.

1.1.1.11.4. A interface deverá oferecer menu de ‘Ajuda’ com instruções/orientações sobre o atendimento.

1.1.1.11.5. A interface deverá disponibilizar o histórico das solicitações do demandante, identificando o canal de atendimento.

1.1.1.11.6. A solução deverá dispor de editor de texto com “*rich text*”, contendo barra de ferramenta que permita edição e formatação do texto (alteração de tamanho, cor, destaque da fonte, parágrafos, *hiperlink*) na caixa de respostas e interações dos atendentes, permitindo inclusive inserção de imagens no corpo do texto.

1.1.1.11.7. Permitir anexar arquivos com extensões pré-definidas pela área de negócios, inserir ou anexar imagens, vídeos e textos de artigos de conhecimento nas solicitações dos usuários externos.

1.1.1.11.8. O atendente deverá ter acesso, na mesma interface, à base de conhecimento para pesquisa e consulta de conteúdos relacionados e permitir cópia do texto das respostas para a alimentação da base de conhecimento.

1.1.1.11.9. A solução deverá possibilitar a inclusão de períodos de ausência programada do atendente e do supervisor, tais como férias, licenças programadas, com consequente paralisação da distribuição de demandas para o usuário no período informado.

1.1.1.11.10. A área de trabalho do atendente deverá ser configurável, permitindo a customização de filtros, a seleção dos campos a serem exibidos no resultado da consulta e salvar as preferências do usuário.

1.1.1.11.11. A plataforma deverá possibilitar a ordenação de demandas por prioridade de acordo com o serviço, prazo (do mais antigo para o mais recente) e outros atributos relacionados à classificação (marcação de urgência, reincidência, dentre outros).

1.1.1.11.12. A abertura de janelas (demandas) simultaneamente na interface.

1.1.1.11.13. A visualização prévia de parte do conteúdo das solicitações, sem a necessidade de entrar na demanda.

1.1.1.11.14. A inclusão, exclusão, ativação ou desativação dos atendentes de maneira permanente ou temporária para controle da distribuição automática de demandas.

1.1.1.11.15. Que o atendente possa definir seu estado de disponibilidade para cada canal de forma independente.

1.1.1.11.16. Ao atendente visualizar todo o histórico de mensagens trocadas pelo usuário com o *chatbot* antes do direcionamento ao atendente.

1.1.1.11.17. Que um supervisor possa acompanhar as mensagens em tempo real sem que sua presença seja visualizada pelo atendente.

1.1.1.11.18. Que um supervisor envie mensagens durante a sessão de chat que tenha sua visibilidade somente para o atendente (sussurro) e que o atendente possa responder essas mensagens de forma privada.

1.1.1.11.19. Que um supervisor seja incluído na sessão de chat de modo que suas mensagens também sejam visualizadas pelo atendente.

1.1.1.11.20. A customização por área e/ou por serviço dos parâmetros de tempo de resposta, tempo de réplica, envio automático de e-mails e alertas, prorrogação de prazo.

1.1.1.11.21. Que os atendentes possam ordenar e agrupar resultados de pesquisa sem que isso afete demais usuários da plataforma.

1.1.1.11.22. Que os usuários exportem consultas da tela de atendimento ou de relatórios gerenciais para arquivos formato XLS, XLSX, CSV, PDF e XML.

1.1.1.11.23. A distribuição automática de demandas, por tipo, por serviço, por localidade e/ou por processo, para os respectivos responsáveis, conforme parametrização realizada previamente pela área de negócio.

1.1.1.11.24. A alteração do serviço/assunto de uma demanda, com consequente redistribuição automática de acordo com o novo serviço/assunto atribuído.

1.1.1.11.25. O encaminhamento de demanda ou de lote de demandas (seleção múltipla) da caixa de um atendente para outro que também esteja cadastrado para atendimento daquele determinado assunto ou para o supervisor de área.

1.1.1.11.26. Respostas em lote para grupo de demandas pré-selecionadas (seleção múltipla).

1.1.1.11.27. A programação de extensão de prazo de resposta, conforme regra pré-determinada para a entidade e ou serviço.

1.1.1.11.28. A notificação ao demandante conforme alterações no atendimento do serviço.

1.1.1.11.29. A replicação das permissões de um usuário na plataforma para um novo usuário com as mesmas atribuições.

1.1.1.11.30. A replicação da configuração atribuída a um serviço para novos serviços (ex. equipe de atendentes e consultores responsáveis).

1.1.1.11.31. A configuração e a extensibilidade da solução deverão tornar possível a implantação de controles de prazo e relatórios, conforme determina a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

#### 1.1.1.12. **Atendimento Automatizado *Chatbot* Cognitivo:**

1.1.1.12.1. O processamento de linguagem natural não deverá se limitar a busca de resultados a partir exclusivamente do uso de "palavras-chave".

- 1.1.1.12.2. O *Chatbot* deverá realizar o processamento de perguntas e respostas, com possibilidade de tratamento de diálogo e desambiguação.
- 1.1.1.12.3. O *Chatbot* deverá realizar o processamento de dados e textos estruturados e não estruturados, para identificação e análise de padrões.
- 1.1.1.12.4. O *Chatbot* deverá ser integrado com os demais módulos da solução de modo a consultar a base de conhecimento.
- 1.1.1.12.5. Para permitir o cumprimento adequado das atividades de versionamentos corretivos e evolutivos, o *chatbot* deverá disponibilizar as ferramentas necessárias nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.
- 1.1.1.12.6. O *Chatbot*, durante o atendimento, deverá proativamente identificar a necessidade do usuário oferecendo auxílio ou esclarecimento de dúvidas durante a interação com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio a serem definidas pela CONTRATANTE.
- 1.1.1.12.7. Os usuários envolvidos na manutenção e utilização técnica do *chatbot* deverão ser autenticados e autorizados por meio de integração com os sistemas da CONTRATANTE e uso dos padrões OAuth 2.0.
- 1.1.1.12.8. O *Chatbot* deverá disponibilizar controle de acesso, com segmentação de usuários, seja por perfil e permissões de acesso configuráveis.
- 1.1.1.12.9. Todas as transações do *chatbot* registradas em log deverão conter, no mínimo: *timestamp* e descrição do assunto.
- 1.1.1.12.10. Todos os registros de horas deverão estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.
- 1.1.1.12.11. As interfaces de comunicação dos ambientes remotos com a CONTRATANTE deverão implementar métodos criptográficos para garantia da confidencialidade e da autenticidade da comunicação.
- 1.1.1.12.12. As APIs deverão suportar transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chaves de 1024 ou 2048 bits, que serão geradas pela certificadora interna da CONTRATANTE.
- 1.1.1.12.13. O Data Center utilizado pelo *chatbot* deverá ser compatível com, no mínimo, TIER 3 (três) e com site de contingência com a mesma classificação.
- 1.1.1.12.14. O *Chatbot* deverá ser compatível com as versões mais atuais e estáveis dos seguintes navegadores Internet: *Microsoft Edge; Firefox; Google Chrome e Safari*.
- 1.1.1.12.15. O *Chatbot* deverá operar completamente na nuvem acessível através de *Browser*, sem a necessidade de instalação de componentes específicos na infraestrutura da CONTRATANTE.
- 1.1.1.12.16. A comunicação entre os componentes do *chatbot* deverá acontecer por meio de protocolos de segurança (IPsec) ou por criptografia (SSL).
- 1.1.1.12.17. O *Chatbot* deverá permitir a utilização de solução *Single Sign-On* juntamente ao servidor LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) da organização.
- 1.1.1.12.18. O *Chatbot* deverá permitir integração com provedores de autenticação *Active Directory* e LDAP, possibilitando aplicação de regras de segurança, usuários, papéis, permissões e privilégios.
- 1.1.1.12.19. O *Chatbot* deverá permitir o atendimento de múltiplos

usuários simultaneamente, sem prejuízos ao desempenho e/ou sendo escalável tecnicamente, sendo capaz de realizar, de forma concorrente.

1.1.1.12.20. O *Chatbot*, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá interpretar a “intenção” da mensagem, quando usuários enviarem frases. Deverá ser capaz de associar as mesmas respostas a diferentes formas de perguntas, considerando regionalismos, especificidades gramaticais, gírias, por meio de cadastramento parcial de variações de frases e treinamento de Algoritmos de Aprendizagem de Máquina, para viabilizar a classificação de perguntas e respostas.

1.1.1.12.21. O *Chatbot*, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser passível de configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado.

1.1.1.12.22. O *Chatbot*, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção do diálogo.

1.1.1.12.23. O *Chatbot*, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de direcionar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionada à sua pergunta.

1.1.1.12.24. O *Chatbot*, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá assimilar e manter o contexto quando em conversação, inclusive com variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período.

1.1.1.12.25. O *Chatbot* deverá utilizar recursos analíticos, possibilitando emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por fluxo, por intenção, por período).

1.1.1.12.26. O *Chatbot* deverá permitir aos usuários do módulo de administração com perfil de administradores consultarem o nível de certeza da resposta apresentada aos clientes, de modo que seja possível aprimorar o treinamento do Assistente Cognitivo.

1.1.1.12.27. O *Chatbot* deverá ser capaz de apresentar minimamente, no seu módulo de administração da Plataforma Cognitiva de Processamento, os seguintes indicadores:

1.1.1.12.27.1. totalizar o tempo médio das interações, por interlocutor;

1.1.1.12.27.2. a quantidade média de interações por fluxo de conversação, sendo considerada uma interação uma resposta produzida pelo Assistente Cognitivo ao usuário;

1.1.1.12.27.3. a quantidade média de intenções identificadas no fluxo de conversação;

1.1.1.12.27.4. a quantidade de conversas malsucedidas.

1.1.1.12.27.5. apresentar, por período, o pico de interações cognitivas representadas por horários ao longo do dia, podendo esse intervalo ser por dia, ou por uma média dos dias selecionados pelo administrador.

1.1.1.12.28. O *Chatbot* deverá utilizar recursos analíticos, possibilitando a realização de auditoria de utilização da solução e a rastreabilidade de dados integrados durante as sessões de API cognitiva.

1.1.1.12.29. O *Chatbot* deverá permitir apresentar estatísticas de busca: palavras e termos mais pesquisados, palavras e termos mais pesquisados

com nenhum resultado encontrado, picos de utilização, dentre outros.

1.1.1.12.30. O *Chatbot* deverá permitir a inclusão de sinônimos de pesquisa (Sinônimos).

1.1.1.12.31. O *Chatbot* deverá ser capaz de encerrar a sessão de API Cognitiva com critérios definidos pela CONTRATANTE, como por exemplo: encerramento por tempo de inativação de interação com a interface de usuário.

1.1.1.12.32. O *Chatbot* deverá ser capaz de permitir o uso e recuperar informações de determinado usuário, históricos de relacionamento, de atendimentos e credencias de acesso, de forma a proporcionar um atendimento personalizado, continuado e individual.

1.1.1.12.33. O *Chatbot* deverá fornecer um sistema de *feedback* do usuário para treinamento supervisionado e gerenciamento da qualidade do atendimento.

1.1.1.12.34. O *Chatbot* deverá ser capaz de identificar quando um determinado questionamento deverá ser redirecionado para o atendimento humano.

#### 1.1.1.13. **Relatórios, gráficos e *dashboards*:**

1.1.1.13.1. A ferramenta deverá permitir a criação de relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de alterações em código-fonte, permitindo, de forma intuitiva: escolha de colunas que deverão estar presentes no relatório; relacionamentos entre as colunas; agrupamentos por campos; e criação de filtros.

1.1.1.13.2. Criação de painéis e *dashboards* com gráficos do tipo pizza, linha, colunas simples e empilhadas, barras simples e empilhadas, tabelas dinâmicas, histogramas e mapas geográficos, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte.

1.1.1.13.3. Durante a elaboração dos relatórios, a ferramenta deverá considerar os níveis de acesso que o usuário possui, tanto para acesso a dados quanto aos módulos da solução.

1.1.1.13.4. Deverá ser possível ao usuário ver detalhes das informações obtidas nos relatórios ou gráficos (*drill-down*).

1.1.1.13.5. Deverá ser possível criar modelos de relatórios ou alterar os já existentes.

1.1.1.13.6. Deverá ser possível especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por mês, trimestre, semestre e ano.

1.1.1.13.7. Deverá ser possível configurar o envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos.

1.1.1.13.8. Deverá prover informação em tempo real de maneira gráfica por meio de *dashboards*, incluindo opções para análises preditivas do comportamento dos indicadores para os próximos períodos.

1.1.1.13.9. Gerenciar as permissões por usuários e grupos para acesso aos painéis e *dashboards* da solução.

1.1.1.13.10. Permitir níveis de permissão diferentes dentro do mesmo relatório baseado na segmentação de dados (*data mart*).

#### 1.1.1.14. **Pesquisas de satisfação:**

1.1.1.14.1. A solução deverá disponibilizar pesquisa de satisfação ao

usuário a fim de avaliar o atendimento após sua conclusão.

1.1.1.14.2. As pesquisas deverão ser customizáveis pelo usuário, contemplando os seguintes requisitos:

1.1.1.14.2.1. Possuir editor visual, sem a necessidade de scripts ou códigos, para criar as pesquisas.

1.1.1.14.2.2. Permitir a criação de categorias para organizar as pesquisas.

1.1.1.14.2.3. Permitir a criação de perguntas com os seguintes tipos de respostas: texto simples, numérico, múltipla escolha, escala numérica, escala de opções, data e hora, sim/não e caixa de comentários.

1.1.1.14.2.4. Permitir a criação de lista de distribuição (público-alvo) para disparo massivo de pesquisas.

1.1.1.14.2.5. Permitir a criação de pesquisas do tipo enquete, que poderão ser publicadas diretamente no portal *web*.

1.1.1.14.2.6. Disponibilizar o link de direcionamento para a pesquisa automaticamente ao final de cada atendimento.

1.1.1.14.2.7. Gerar base de dados para geração de relatórios customizáveis com informações sobre os usuários, atendentes, serviços, localização e datas.

1.1.1.14.2.8. Exportar pesquisas e resultados consolidados em formato TXT, CSV ou XLSX.

#### 1.1.1.15. **Banco de Conhecimento:**

1.1.1.15.1. Permitir a criação de bases de conhecimento com informações textuais em quaisquer tipos e formatos (estruturado e não estruturado).

1.1.1.15.2. Disponibilizar fluxo de publicação de documentos na base de conhecimento, contemplando no mínimo três perfis: conteudista, validador e publicador. O usuário poderá acumular vários perfis.

1.1.1.15.3. As informações do banco poderão ser classificadas em interna e externa.

1.1.1.15.4. Os artigos classificados como externos alimentarão o portal *web* na área de perguntas frequentes (FAQ).

1.1.1.15.5. Permitirá que cada unidade de conhecimento possa ser vinculada a um ou mais serviços ou então a nenhum serviço.

1.1.1.15.6. Permitir configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de artigos de conhecimento.

1.1.1.15.7. Possuir recurso para busca indexada, apresentando soluções para os atendentes.

1.1.1.15.8. Permitir a ordenação dos resultados da busca por ordem alfabética, relevância, data, *rating* e número de visualizações.

1.1.1.15.9. Permitir a associação do artigo a mais de um serviço e a múltiplas categorias.

1.1.1.15.10. Possuir campos de pesquisa de conhecimento, integrados com a base de conhecimento da solução, nas interfaces de solicitação e operação de aplicações, processos e fluxos de trabalho do cliente.

1.1.1.15.11. Permitir gerenciar documentos de conhecimento, estabelecendo prazos de validade e de revisão.

1.1.1.15.12. Permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento.

1.1.1.15.13. Permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento.

1.1.1.15.14. Fornecer ferramentas de gestão e evolução da base de conhecimento, como dicionário de sinônimos, extração de entidades, gerenciamento de terminologia, entre outros.

1.1.1.15.15. Coletar e monitorar indicadores de atualização dos conteúdos da base de conhecimento a fim de manter a qualidade e relevância dos tópicos (data de criação, última atualização).

1.1.1.15.16. Permitirá que o demandante vote na relevância ou utilidade (sim ou não) de cada unidade de conhecimento, exibindo a votação consolidada sempre que a unidade de conhecimento for exibida e permitindo a ordenação por esse critério sempre que for exibida uma lista de unidades de conhecimento.

1.1.1.15.17. Manter em um repositório indexado as respostas encaminhadas aos solicitantes, permitindo sua pesquisa e recuperação para atendimento de novas demandas.

1.1.1.15.18. Deverá ser possível realizar pesquisas no banco de soluções por meio de expressão booleana, expressões e frases completas.

#### 1.1.1.16. **Conformidade e segurança da informação:**

1.1.1.16.1. Os requisitos abaixo visam proteger os dados, afinal, na mesma medida em que os crimes cibernéticos ficam mais sofisticados, é necessário criar ações para evitar uma série de problemas. A segurança da informação se baseia em quatro pilares da segurança: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade. Além disso, destacamos as recomendações a IN05 (<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-5-de-30-de-agosto-de-2021-341649684>).

1.1.1.16.2. Deverá buscar atender aos regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela CONTRATANTE, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC e Normas Complementares – NC do Gabinete de Segurança Institucional – GSI da Presidência da República – PR.

1.1.1.16.3. Deverá ser ofertada na modalidade *software* como Serviço - SaaS com armazenamento em nuvem.

1.1.1.16.4. Deverá assegurar que dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados em decorrência da prestação de serviços, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro, não sendo admitida nenhum tipo de replicação para fora do país, tão pouco o fornecimento de informações.

1.1.1.16.5. Possuir mecanismo de backup diário dos dados.

1.1.1.16.6. Permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, quantidade de tentativas de logins inválidos e repetições de caracteres.

1.1.1.16.7. Operar em conformidade com as normas NBR ISO/IEC 27001 e, preferencialmente, NBR ISO/IEC 27002.

1.1.1.16.8. Disponibilizar as ferramentas necessárias no ambiente de teste/homologação, permitindo a realização das atividades de versionamentos corretivos e evolutivos.

1.1.1.16.9. Fornecer APIs ou *webservices* que suportem o transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chave de criptografia baseada no padrão *Secure Socket Layers* (SSL).

1.1.1.16.10. A solução deverá disponibilizar os arquivos de log de auditoria no sistema de arquivos, com possibilidade de exportá-los em formato texto para fora da fronteira da aplicação.

## 1.1.2. **Item 3 - Elaboração de Plano de Implantação:**

1.1.2.1. Essa etapa consiste no trabalho conjunto entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para elaboração do Plano de Implantação Assistida que subsidiará a etapa de implantação da Plataforma.

1.1.2.2. O planejamento terá início no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do dia seguinte ao recebimento da Nota de Empenho.

1.1.2.3. A CONTRATADA deverá se reunir com a equipe designada pela CONTRATANTE para análise das informações disponibilizadas; definição das prioridades; mapeamento dos processos internos a serem contemplados na Implantação Assistida; levantamento das integrações com os sistemas legados; detalhamento do escopo e definição do cronograma da Implantação Assistida.

1.1.2.4. Ao fim dessa etapa, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação com o detalhamento do escopo e dos produtos de cada etapa, bem como o cronograma de ação.

1.1.2.5. O escopo do projeto apresenta os objetivos desta Secretaria com a contratação da plataforma que direcionarão os trabalhos de definição da estratégia de implantação.

1.1.2.6. Todos os tópicos e quantitativos mínimos estabelecidos no escopo do projeto deverão ser contemplados no Plano de Implantação a ser entregue ao final dessa etapa.

1.1.2.7. Devido às especificidades de cada unidade, o Plano de Implantação deverá contemplar os processos de três grandes áreas, a saber: 'Receita Estadual', 'Tesouro Estadual' e 'Planejamento, Gestão, Finanças e Recursos Humanos'.

1.1.2.8. Ao fim dessa etapa, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação para análise e aprovação da CONTRATANTE.

1.1.2.9. O Plano de Implantação deverá conter:

1.1.2.9.1. cronograma das atividades da Implantação Assistida;

1.1.2.9.2. faseamento do projeto;

1.1.2.9.3. quantitativo e perfil dos profissionais que serão alocados em cada fase;

1.1.2.9.4. prazo de duração de cada fase;

1.1.2.9.5. indicação nominal do profissional responsável (ponto focal) por cada fase;

1.1.2.9.6. descrição dos *software* que deverão ser disponibilizados como serviços;

1.1.2.9.7. descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;

1.1.2.9.8. visão geral da arquitetura da solução que será implantada.

1.1.2.10. A entrega do Plano de Implantação de acordo com os requisitos acima deverá ser realizada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados do dia seguinte ao recebimento da Nota de Empenho.

1.1.2.11. Caso sejam propostos pela CONTRATANTE ajustes e alterações no Plano de Implantação, a CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias úteis para promovê-los e remetê-los a nova apreciação.

1.1.2.12. Após aprovado o documento, haverá assinatura do Termo de Recebimento Definitivo do Plano de Implantação, autorizando o início das atividades da etapa de implantação assistida.

#### 1.1.3. **Item 4 - Implantação Assistida:**

1.1.3.1. A implantação assistida será orientada pelo Plano de Implantação elaborado na etapa anterior.

1.1.3.2. Nessa etapa, os trabalhos deverão ser realizados concomitantemente nas áreas da 'Receita Estadual', 'Tesouro Estadual' e 'Planejamento, Gestão, Finanças e Recursos Humanos'. Portanto, a priori, serão necessárias equipes de trabalho distintas para atuarem simultaneamente durante a etapa de implantação.

1.1.3.3. A duração dessa etapa se dará em até 240 (duzentos e quarenta) dias corridos, contados do dia seguinte à assinatura do Termo de Recebimento Definitivo do item 3 - Plano de Implantação.

1.1.3.4. Após conclusão de todas as etapas será emitido o Termo de Recebimento Definitivo.

#### 1.1.3.5. **ESCOPO DO PROJETO:**

##### 1.1.3.5.1. **Configuração das equipes e perfis de atendentes na plataforma:**

1.1.3.5.1.1. Nessa fase, serão definidos os perfis, grupos e permissões dos usuários da plataforma.

1.1.3.5.1.2. Como referência para os requisitos mínimos da plataforma, estão as configurações atuais do sistema de atendimento em utilização na SEF/MG que contempla os seguintes perfis:

- Atendente – nível básico – permissão de consulta ao banco de conhecimento, scripts de respostas e ao histórico de solicitações do solicitante. Poderão interagir diretamente com o usuário via chat online e responder às solicitações offline oriundas dos diversos canais de atendimento centralizadas na interface de aplicação e distribuídas conforme regras pré-definidas. Poderão acrescentar ou editar respostas padronizadas na base de conhecimentos, as quais deverão ser validadas por um gestor de conteúdo, antes da publicação para todos os usuários.
- Atendente – nível especialista – permissão de consulta ao banco de conhecimento, scripts de respostas e ao histórico de solicitações do solicitante. Poderão interagir diretamente com o usuário via chat online e responder às solicitações offline oriundas dos diversos canais de atendimento centralizadas na interface de aplicação e distribuídas conforme regras pré-definidas. São destinatários de demandas de conteúdo avançado, que tenham sido direcionadas pelos atendentes de nível básico ou supervisor. Poderão acrescentar ou editar respostas padronizadas na base de conhecimentos, as quais deverão ser validadas por um Gestor de conteúdo antes da publicação para todos os usuários.

- Supervisor – terão todas as permissões de um perfil ‘atendente – nível especialista’. Possuirão atendentes subordinados hierarquicamente a partir de parametrização na interface de aplicação. Poderão visualizar o conteúdo das demandas, os andamentos, as violações de prazos e outras métricas da equipe. Terão permissão para redistribuir internamente as solicitações ou assumi-las para providências. Poderão acrescentar ou editar respostas padronizadas na base de conhecimentos, as quais deverão ser validadas por um Gestor de conteúdo antes da publicação para todos os usuários.
- Consultor – são usuários de conhecimento avançado sobre determinado tema. Terão permissão de acesso à interface de aplicação e responderão ao atendente que demanda a consultoria. Não terão permissão para responder diretamente ao cidadão/contribuinte ou encerrar uma solicitação. Poderão acrescentar ou editar respostas padronizadas na base de conhecimentos, as quais deverão ser validadas por um Gestor de conteúdo antes da publicação para todos os usuários.
- Gerencial – visualização de relatórios e painéis oriundos das bases de dados da plataforma. Não necessitam permissões de acesso à interface de aplicação.
- Administrador – permissões para administração geral da Plataforma.

1.1.3.5.1.3. Na etapa da Implantação Assistida toda a estrutura de perfis, definida e documentada na etapa de planejamento, deverá ter sido implementada para validação da entrega.

#### 1.1.3.5.2. **Desenvolvimento Portais:**

1.1.3.5.2.1. A CONTRATADA deverá alocar equipe com *expertise* necessária para desenvolvimento conjunto de portais *web* em consonância com os requisitos elencados nas especificações dos itens 1 e 2.

1.1.3.5.2.2. A CONTRATADA deverá desenvolver junto com a equipe da CONTRATANTE um novo Portal Web para a Secretaria de Estado de Fazenda ([www.fazenda.mg.gov.br](http://www.fazenda.mg.gov.br)). Para tanto, será necessário definir questões envolvendo a migração do conteúdo, requisitos, governança e capacitação.

1.1.3.5.2.3. A CONTRATADA deverá desenvolver portais (área logada) do usuário externo, no qual o usuário da plataforma poderá acompanhar suas solicitações e histórico de atendimentos.

1.1.3.5.2.4. Esses portais visam ao atendimento de, no mínimo, 4 (quatro) diferentes públicos-alvo: contribuinte pessoa física, contribuinte pessoa jurídica, órgãos estatais e servidores públicos da SEF/MG.

1.1.3.5.2.5. No caso dos contribuintes, além dos registros na plataforma, o usuário também poderá visualizar no referido portal pendências, débitos e obrigações em aberto relativamente à Receita Estadual, a partir de integrações com sistemas legados.

1.1.3.5.2.6. Ao fim da Implantação Assistida dessa fase, deverão ser entregues em produção o Portal Web e os portais dos usuários-externos, conforme especificados no Plano de Implantação e a documentação contemplando aspectos da arquitetura, programação e orientações ao publicador e ao gestor do conteúdo do Portal Web.

#### 1.1.3.5.3. **Diagnóstico e formação da base de conhecimento:**

1.1.3.5.3.1. Após análise acerca da adequação e suficiência das bases de conhecimento disponíveis para subsidiar os processos mapeados, na etapa de planejamento, serão definidos os fluxos de alimentação e atualização das bases, os comunicados sobre as atualizações, bem como os perfis de acesso, aprovação e publicação.

1.1.3.5.3.2. É desejável que o usuário possa avaliar o conteúdo dos artigos e reportar desatualizações e erros aos responsáveis.

1.1.3.5.3.3. Durante a Implantação Assistida, a CONTRATADA deverá elaborar um manual de utilização e boas práticas na gestão da base de conhecimento. O manual deverá abordar aspectos gerais e relacionados ao usuário, ao publicador e ao aprovador do conteúdo das bases.

1.1.3.5.3.4. O manual deverá ser analisado e aprovado pela CONTRATANTE para conclusão dessa fase.

#### 1.1.3.5.4. **Criação de *workflows*:**

1.1.3.5.4.1. Nessa fase, deverão ser configurados os *workflows* de variados níveis de complexidade para ao menos 50 (cinquenta) serviços selecionados pela CONTRATANTE.

1.1.3.5.4.2. Os fluxos deverão contemplar todos os canais previstos nesse Termo de Referência: Portal Web, Chat, Assistente Virtual (Chatbot), SMS, Whatsapp, Atendimento Presencial Integrado e Central Telefônica (LigMinas).

1.1.3.5.4.3. Além dos canais, conforme requisito previsto neste termo, os fluxos deverão contemplar ferramenta de agendamento para os atendimentos (virtuais ou presenciais) nas unidades fazendárias.

1.1.3.5.4.4. Ao final dessa fase, os *workflows* constantes no Plano de Implantação deverão estar homologados para serem disponibilizados no ambiente de produção.

#### 1.1.3.5.5. **Integrações:**

1.1.3.5.5.1. Nessa fase serão realizadas as integrações com os sistemas legados previstas no Plano de Implantação.

1.1.3.5.5.2. Atualmente, os principais dados da SEF/MG encontram-se no Sistema de Administração da Receita Estadual – SIARE e, eventualmente, serão necessárias integrações com outros sistemas como o SEI! e bases de dados internas.

1.1.3.5.5.3. Ao final da Implantação Assistida, as integrações serão testadas a partir dos serviços a elas relacionados.

#### 1.1.3.5.6. **Definição de Indicadores de Desempenho:**

1.1.3.5.6.1. Durante o planejamento, indicadores de desempenho para os macroprocessos do projeto deverão ser definidos.

1.1.3.5.6.2. Após implantada a solução, os indicadores serão gerenciados pela CONTRATANTE e a plataforma deverá prover mecanismos automatizados para mensuração, além de relatórios operacionais e gerenciais, para seu acompanhamento.

#### 1.1.3.5.7. **Relatórios:**

1.1.3.5.7.1. Conforme requisitos, a solução contratada deverá possibilitar a criação de relatórios operacionais e gerenciais:

- a ) Relatórios operacionais: são aqueles que refletem a situação atual da base de dados, cuja geração acesse a base de dados operacional da solução contratada, criados por meio de

ferramenta fornecida pela CONTRATADA.

b ) Relatórios gerenciais: são aqueles que atendem às necessidades de tomada de decisão e que reflitam a situação histórica da base de dados, com atualização diária, cuja geração acesse a base de dados histórica da solução contratada, criados por meio de ferramenta fornecida pela CONTRATANTE.

1.1.3.5.7.2. O Plano de Implantação deverá prever a criação de, no mínimo, 3 (três) painéis operacionais e 5 (cinco) painéis gerenciais (*dashboards*) com informações relevantes sobre os serviços, sobre a gestão do atendimento e sobre a performance do usuário.

1.1.3.5.7.3. Na Implantação Assistida deverá ser customizada a padronização estética dos relatórios quanto a (i) Cabeçalho, Logo e Identificação do Usuário; (ii) título do relatório, definições de fonte e parágrafo; (iii) tabelas (títulos de colunas, linhas e bordas); (iv) paginação, margens e rodapé.

1.1.3.5.7.4. Após os relatórios desenvolvidos segundo os critérios estabelecidos pelo Plano de Implantação serão avaliados pela CONTRATANTE e, após aprovação, essa fase estará concluída.

#### 1.1.4. **Item 5 - Serviço de suporte técnico operacional da plataforma (24 horas mensais):**

1.1.4.1. A contratação deverá prever a manutenção e sustentação da Plataforma atualizada, a partir do oitavo mês de vigência do contrato, após a implantação da solução.

1.1.4.2. A prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização da solução deverá ter disponibilidade ininterrupta e ilimitada do suporte técnico, das 8h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira (modalidade 8x5), exceto feriados nacionais.

1.1.4.3. Deverá incluir central de suporte e técnicos especialistas, visando à prestação dos serviços para abertura e controle dos casos de suporte em tempo real e para customização de *patches*, atualização de alertas e *download* das atualizações e *patches* certificados.

1.1.4.4. Os serviços serão executados sempre que acionados pela SEF/MG, mediante abertura de chamado técnico.

1.1.4.5. A prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e atualização compreendem:

1.1.4.5.1. O atendimento aos chamados da CONTRATANTE, visando ao restabelecimento do funcionamento da solução contratada, quando da ocorrência de quaisquer falhas ou problemas de ordem técnica.

1.1.4.5.2. Correções de problemas relatados pela CONTRATANTE (manutenção corretiva) e correções de problemas realizadas pelo fornecedor (manutenções evolutivas).

1.1.4.5.3. Serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização, configuração e parametrização da solução, objeto deste termo.

1.1.4.5.4. Fornecimento de versões de software atualizadas e manutenção corretiva dos sistemas, que compreende o diagnóstico e identificação de problemas, correção de erros, de defeitos (bugs), de falhas comprovadas de segurança, de mau funcionamento ou decorrente de qualquer customização efetuada pela CONTRATADA durante a vigência do contrato.

1.1.4.5.5. Fornecimento dos *patches* e novas versões de *software* integrantes das soluções, objeto deste termo, sem custo adicional para a CONTRATANTE, tão logo se tornem disponíveis. A cada atualização realizada a CONTRATANTE

deverá ser notificada por e-mail e deverão ser disponibilizados os manuais técnicos e documentos comprobatórios do licenciamento da nova versão/*patch*.

1.1.4.5.6. Garantia à CONTRATANTE, de pleno acesso aos sites do fabricante da solução contratada. Tal acesso envolve direito a consultas às bases de conhecimento disponíveis para usuários, provendo informações, assistência e orientação para:

- 1.1.4.5.6.1. instalação, desinstalação, configuração e atualização de software;
- 1.1.4.5.6.2. aplicação de correções (*patches*);
- 1.1.4.5.6.3. diagnósticos, avaliações e resolução de problemas; e
- 1.1.4.5.6.4. demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos sistemas.

1.1.4.5.7. Realização dos atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com os níveis de severidade, de acordo com o seguinte:

- 1.1.4.5.7.1. severidade 1: problemas que tornem a solução inoperante;
- 1.1.4.5.7.2. severidade 2: situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção - a solução continua operante, mas apresenta graves restrições;
- 1.1.4.5.7.3. severidade 3: problemas ou dúvidas que criem restrições à operação da solução;
- 1.1.4.5.7.4. severidade 4: problemas ou dúvidas que não afetem a operação da solução.

1.1.4.5.8. Acordo de Nível de Serviços: os prazos para solução de ocorrências e os recursos a serem disponibilizados pela empresa devem observar os requisitos a seguir:

1.1.4.5.8.1. A empresa deverá permitir acesso da CONTRATANTE a sua central de atendimento ou à central de atendimento do fabricante no Brasil com disponibilização de central telefônica ou ferramenta de acesso WEB para registro de chamados e respectivo acompanhamento, na modalidade 24x7x365. O registro dos chamados deverá possuir, pelo menos, as seguintes informações: data, hora, descrição da demanda, número do chamado, identificação do solicitante e do atendente.

1.1.4.5.8.2. A empresa deverá realizar o atendimento, manutenção e suporte técnico na modalidade 8x5, ou seja, de segunda à sexta-feira, de 8h às 18h, exceto feriados e pontos facultativos, seguindo os prazos de atendimento descritos abaixo:

- I. início do atendimento dos serviços de suporte técnico em até 01 (uma) hora corrida contada da notificação, para incidentes e solicitações;
- II. conclusão do atendimento em até 04 (quatro) horas corridas contados da notificação, para incidentes com severidade 1;
- III. conclusão do atendimento em até 02 (duas) horas úteis contados da notificação, para incidentes com severidade 2;
- IV. conclusão do atendimento em até 04 (quatro) horas úteis contados da notificação, para incidentes com severidade 3;
- V. conclusão do atendimento em até 01 (um) dia útil contado da notificação, para solicitações.

1.1.4.5.8.3. Os prazos para atendimento dos serviços de suporte técnico serão interrompidos somente se ficar caracterizado que se trata de falha de laboratório (bug), sendo necessário o encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e o acompanhamento de sua solução.

1.1.4.5.8.4. Entende-se por término do reparo do sistema a disponibilidade do mesmo para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado.

1.1.4.5.9. Comunicação à CONTRATANTE, de condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os sistemas objeto desta especificação, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

1.1.4.5.10. Responsabilidade pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e profissionais do quadro da empresa bem como pelos efeitos provenientes da execução das atividades previstas neste Termo de Referência ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função da execução dessas atividades.

1.1.4.5.11. Visando a garantir a efetividade do atendimento, relativo à manutenção e suporte técnico, a empresa deverá manter atualizados os meios de comunicação com a Central de Atendimento própria ou do fabricante.

1.1.4.5.12. A empresa não poderá limitar o número de solicitações de suporte e o número de técnicos da CONTRATANTE autorizados a abrir chamados técnicos.

1.1.4.5.13. Quaisquer atualizações das documentações elaboradas em configurações, testes em produção e ajustes no ambiente da SEF/MG deverão ser fornecidas durante o período do contrato, sempre que solicitadas.

#### 1.1.5. **Item 6 - Orientação Técnica Especializada (sob demanda):**

1.1.5.1. A Orientação Técnica contemplará a implantação dos serviços e atendimento às demandas não previstas no escopo da Implantação Assistida, conforme as necessidades da CONTRATANTE.

1.1.5.2. Seu objetivo é prover assessoramento técnico continuado de modo a:

1.1.5.2.1. Garantir que se tenha, tecnicamente, a melhor implementação possível e com a máxima utilização possível do potencial da ferramenta, considerando o contexto da CONTRATANTE.

1.1.5.2.2. Estender, ao máximo, durante a vigência do contrato, a adoção da ferramenta nos processos da CONTRATANTE.

1.1.5.2.3. Prover maior capacitação à equipe da CONTRATANTE para que essa tenha autonomia na administração da solução e na implantação de novos serviços.

1.1.5.3. Os serviços de Orientação Técnica serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e as demandas serão formalizadas seguindo o modelo de Ordem de Serviço (OS).

1.1.5.4. A precificação de cada Ordem de Serviço utilizará, como unidade de medida, a Unidade de Serviço Técnico – UST, que corresponde ao esforço para a realização e conclusão das atividades definidas.

1.1.5.5. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviços, devendo utilizar pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a eficácia e a qualidade dos produtos entregues.

1.1.5.6. A especialização dos profissionais que executarão as atividades deverá ser proporcional ao nível de complexidade das entregas, de forma que a quantidade de UST garanta a justa remuneração das atividades demandadas.

1.1.5.7. A requisição, precificação e emissão da OS seguirá o seguinte processo:

1.1.5.7.1. A CONTRATANTE especificará os serviços a serem implementados e as demandas a serem atendidas.

1.1.5.7.2. A CONTRATADA, a partir das especificações da CONTRATANTE, elaborará um cronograma no qual constará:

1.1.5.7.2.1. Todas as atividades necessárias ao atendimento das especificações, para cada atividade:

1. os profissionais necessários juntamente com o tempo de atuação de cada profissional;
2. o valor em UST de cada profissional de acordo com o fator de ponderação do quadro abaixo;
3. o valor total, em UST, para a atividade;
4. a data inicial e final de execução da atividade;
5. os pré-requisitos para execução da atividade;
6. a data inicial e final do cronograma da OS;
7. o valor total, em USTs, da referida OS.

1.1.5.8. A CONTRATADA apresentará o cronograma para apreciação da CONTRATANTE que, após ajustes eventualmente necessários e concordância com os pré-requisitos elencados, aprovará a emissão da OS.

1.1.5.9. Após emissão da OS será responsabilidade da CONTRATADA executar todas as atividades elencadas no respectivo cronograma, no prazo acordado e no valor acordado, não cabendo alterações de valor e nem tampouco substituição de funcionários elencados por outros menos qualificados.

1.1.5.10. Caso, para execução da OS, sejam necessários profissionais de perfis não especificados no quadro abaixo, a CONTRATADA deverá efetuar a equiparação do profissional com outro e solicitará aprovação da CONTRATANTE.

1.1.5.11. Em caso de não cumprimento do prazo e/ou de não execução das atividades, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas nessa especificação, salvo quando as razões para o não cumprimento forem de responsabilidade da CONTRATANTE e/ou salvo quando a CONTRATANTE e a CONTRATADA acordarem em redefinir o escopo.

1.1.5.12. Nessa última situação, a OS deverá ser reemitida contemplando o novo escopo.

1.1.5.13. Perfis a serem utilizados na Orientação Técnica:

Perfil		Fator
Gerente de Projetos	Especialista	1,25
Arquiteto	Especialista	1,50
Analista de Integrações	Sênior	1,50

Consultor Designer Usabilidade	Pleno	1,0
Product Owner / Analista de Requisitos	Sênior	1,0
Analista Desenvolvedor	Sênior	1,50
Analista Desenvolvedor	Pleno	1,0
Analista Desenvolvedor	Junior	0,75
Analista de Testes	Pleno	0,75

**1.1.6. Item 7 - Capacitação Técnica para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica:**

1.1.6.1. A capacitação técnica envolve os treinamentos dos usuários da CONTRATANTE para utilização, parametrização e gestão da solução, segmentados conforme o quadro a seguir:

<b>DISCIPLINA</b>	<b>CARGA HORÁRIA TOTAL (POR TURMA)</b>	<b>TURMAS</b>
Canais de Atendimento e Relacionamento	8h	4
Desenvolvimento/Parametrização	24h	2
Suporte à Aplicação e Administração da Ferramenta	40h	1

1.1.6.2. As capacitações serão realizadas em locais, datas e horários a serem definidos pela CONTRATANTE. Deverão ser ministradas na modalidade presencial, salvo acordo entre as partes autorizando a realização de módulos na modalidade à distância.

1.1.6.3. A CONTRATADA deverá autorizar a gravação, edição, reprodução e ceder os direitos de imagem das capacitações realizadas, para que possam ser acessadas posteriormente na plataforma de educação à distância da CONTRATANTE.

**1.2. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES AO OBJETO:**

1.2.1. O projeto será dividido em três etapas e a CONTRATADA deverá providenciar a disponibilização das licenças junto ao fabricante na data de início da segunda etapa. A data da disponibilização não deverá ser anterior às datas estabelecidas neste parágrafo, salvo

concordância explícita da CONTRATANTE:

1.2.1.1. Primeira etapa – Planejamento da Estratégia de Implantação e elaboração do Plano de Implantação.

1.2.1.2. Segunda etapa – Implantação Assistida – terá início no dia subsequente à data de entrega do Plano Implantação, mediante assinatura do Termo de Recebimento Definitivo do Plano de Implantação.

1.2.1.3. Terceira etapa – inicia-se no dia subsequente à entrega dos serviços constantes no Plano de Implantação em produção, mediante assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação Assistida.

1.2.2. A quantidade de licenças entregues na segunda etapa será de:

1.2.2.1. 10% do total das licenças dos perfis de atendente, especificados no item 1;

1.2.2.2. 10% do total das licenças dos perfis de relatórios gerenciais, especificados no item 2.

1.2.3. Na terceira etapa será entregue o restante das licenças previstas neste termo. Caso as entregas parciais, em produção, possibilitem o funcionamento de serviços independentes e a equipe gestora da CONTRATANTE julgar oportuno a liberação gradual desses serviços, poderão ser fornecidas as licenças necessárias para utilização dos recursos, mediante solicitação.

## **2. DOS LOTES:**

### **2.1. DO AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTES:**

O quantitativo agrupado em lote único não deve ser fracionado ou dividido, uma vez que se houvesse esse fracionamento ou divisão, ocorreriam, por certo, prejuízos à prestação dos serviços em sua plenitude para a Administração, tendo em vista se tratar de um mesmo conjunto de produtos. Para a SEF, portanto, é mais vantajoso, para realizar a gestão do licenciamento, o atendimento do objeto em um único lote, e, ainda, entendemos ser economicamente mais viável.

### **2.2. LOTES EXCLUSIVOS PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:**

Considerando-se que o valor de referência desta aquisição ultrapassa R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) e não há, como justificado, a possibilidade de divisão de lotes, não encontramos possibilidade de aplicação do disposto no Art. 8º do Decreto nº 47.437, de 26 de junho de 2018, e, portanto, estabelecer a exclusividade de participação no processo apenas a fornecedores enquadrados como microempresas e empresas de pequeno porte. Entendemos, portanto, que o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno não será vantajoso e poderá representar prejuízo ao conjunto do objeto a ser contratado.

Ademais, quanto à participação exclusiva de ME/EPP, informamos que, quando da consulta para a formação dos preços de referência, não localizamos um mínimo de 03 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas e empresas de pequeno porte sediados local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório. Dessa forma, entendemos que delimitar participação exclusiva de ME/EPP para o presente processo poderá trazer prejuízos para o certame.

## **3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:**

Em sintonia com as diretrizes estratégicas norteadoras apresentadas no Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado (PMDI) 2019-2030, a SEF/MG elegeu temas prioritários para acompanhamento das ações no período de 2021-2023. Os temas são representados por eixos estratégicos e desafios e, dentre eles, estão o “*aprimoramento e ampliação dos serviços prestados ao contribuinte e ao cidadão*”; a “*garantia de alto nível de disponibilidade dos serviços em ambiente digital*” e a “*evolução tecnológica digital*”.

A despeito do PMDI, elaborado em 2019, apontar como diretriz norteadora a modernização da Administração Fazendária, estimulando a inovação do modelo de gestão e dos processos de trabalho e o

uso de tecnologias da informação, é notório que a urgência na digitalização e automatização dos processos e interações tenha alcançado outros patamares de prioridade após o longo período de emergência em saúde pública decorrente da pandemia da COVID-19.

Nesse contexto de interações cada vez mais virtualizadas, faz-se necessária a atualização da infraestrutura tecnológica e dos processos da SEF/MG, a fim de suportarem o crescimento da demanda por serviços e relacionamentos digitais. Assim, o objetivo central desta Secretaria com a contratação do serviço de fornecimento de uma Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM é aprimorar e integrar os canais de atendimento aos usuários, facilitando o acesso do cidadão/contribuinte aos serviços digitais e, conseqüentemente, reduzir o número de atendimentos presenciais nas unidades fazendárias.

Espera-se que a plataforma possibilite um novo formato de interação fisco-contribuinte/cidadão, trazendo importantes ganhos para a sociedade mineira, especialmente com a simplificação dos processos, redução dos prazos e padronização das respostas aos demandantes. Além disso, busca-se melhorias no gerenciamento dos serviços e a otimização na alocação dos recursos humanos da Secretaria com o correto direcionamento dos atendimentos e com maior assertividade nas intervenções dos servidores.

A solução busca mitigar as dificuldades atuais, dentre elas:

- multiplicidade de canais de atendimentos (Fale Conosco; Fale com a AF; E-mail, LigMinas – 155; atendimento por e-mail, telefone e presencial nas unidades) que funcionam de forma fragmentada, ou seja, sem integração;
- ausência de registros (protocolos) que permitam ao solicitante acompanhar as solicitações e demandas realizadas nos canais de atendimento;
- dificuldade do contribuinte/cidadão na identificação do correto canal para o atendimento, gerando excessivos redirecionamentos;
- grande volume de reclamações formalizadas na Ouvidoria Geral do Estado;
- redução do número de servidores alocados nas equipes de atendimento, em decorrência de aposentadorias e ausência de concurso público;
- dificuldade na localização dos serviços no Portal da SEF/MG, gerando requisições desnecessárias.

Além disso, espera-se que a contratação da solução permita:

- padronizar o atendimento, independentemente de quem o faz ou por qual canal é solicitado ou realizado;
- criar um repositório único para a recepção de todas as ligações telefônicas, mensagens de correio eletrônico, solicitações via web e atendimento presencial;
- unificar e ter uma visão global do relacionamento com o contribuinte e com o cidadão;
- realizar o acompanhamento da solicitação através do número de protocolo gerado automaticamente, ou dos dados básicos de identificação do solicitante;
- incluir o histórico de relacionamento atualizado e compartilhado, tendo em vista que as interações realizadas, independentemente do canal por onde foram geradas, ficarão registradas em um mesmo local;
- disponibilizar ao cidadão/contribuinte recursos de autoatendimento;
- criar banco de dados oriundo das informações inseridas na plataforma e que possa ser consultado para otimizar a gestão do atendimento e subsidiar a tomada de decisões;
- estruturar um banco de conhecimento com soluções homogêneas, propiciando respostas padronizadas, estruturadas, assertivas e ágeis;
- aprimorar os sistemas tecnológicos e modernizar as funcionalidades de gestão e controle;
- ser fonte de relatórios gerenciais.

Pelo exposto, recomendamos a contratação da prestação de serviços, na modalidade de subscrição, da

plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (*Citizen Relationship Management - CzRM*), assim como elaboração de plano de implantação, implantação assistida, capacitação, suporte técnico operacional e orientação técnica especializada, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

#### **4. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE:**

Sugere-se a modalidade de Pregão Eletrônico por se tratar de serviços de natureza comum, fundamentado em dois fatores: (I) a possibilidade jurídica de caracterização do objeto da licitação como um serviço comum, nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002, da Lei Estadual nº. 14.167/ 2002 e do Decreto Estadual nº 48.012/2020; e (II) a necessidade de se contratar aquele que oferecer o menor valor pelo serviço, dentro dos parâmetros objetivamente fixados neste termo.

#### **5. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:**

5.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, devido à baixa complexidade do objeto a ser adquirido, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de prestar os serviços de forma independente.

5.2. Considerando que o objeto desta contratação não possui complexidade técnica para ter a execução satisfatória em sua plenitude, ele poderá ser prestado por apenas uma empresa, não havendo necessidade de que seja constituído consórcio. Todos os requisitos (e serviços) poderão ser prestados por apenas uma empresa, não havendo necessidade, portanto, de constituição de consórcio para a presente contratação.

#### **6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

6.1. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica (declaração ou certidão), em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento do Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente - CRM, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência.

#### **7. CRITÉRIOS DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:**

7.1. É condição indispensável e obrigatória, a apresentação, pelo licitante, das especificações e características detalhadas do objeto, bem como a marca, o modelo, a referência, o prazo de garantia, a procedência e outros elementos que identifiquem o produto/serviço ofertado, quando aplicável.

#### **8. DA PROVA DE CONCEITO:**

8.1. Concluída a etapa de lances do pregão, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, deverá apresentar a utilização e o funcionamento da solução integrada, no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Nesse momento, a CONTRATANTE dará início à fase de Prova de Conceito do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM.

8.1.1. Deverá comprovar o atendimento mínimo e obrigatório descritos nos subitens abaixo, informando o período e o local da prestação dos serviços de implantação assistida / orientação técnica / capacitação técnica / suporte técnico. Caso seja necessário, o licitante poderá apresentar mais de um atestado, para fins de comprovação da capacidade técnica exigida.

8.1.2. O licitante deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia de declaração comprovando que possui as seguintes competências técnicas:

8.1.2.1. Ter fornecido a solução tecnológica ofertada em sua proposta de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com todos os seus módulos, para pelo menos 360 (trezentos e sessenta) usuários com perfis atendente.

8.1.2.2. Ter executado serviços de Orientação Técnica Especializada na plataforma ofertada com volume mínimo de 600 USTs.

8.2. O licitante também deverá apresentar declaração de que entregará à CONTRATANTE a

documentação de todos os produtos dos trabalhos do Plano de Implantação Assistida e da Implantação Assistida, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis indicadores e parametrizações na solução integrada, de acordo a validação da SEF/MG.

8.3. Deverá apresentar declaração que a solução ofertada possui todos os módulos fornecidos por um mesmo fabricante, com o intuito de preservar a governança da solução integrada e atingimento dos objetivos estabelecidos na sua contratação, com exceção do módulo de integração com o Whatsapp.

8.4. Descrever a arquitetura da solução ofertada, necessária para o atendimento de todos os requisitos técnicos definidos neste termo, relacionando todos os *software* contemplados e respectivo fabricante, além de documentação oficial, *datasheets* e manuais que comprovem suas características técnicas.

8.5. Apresentar declaração de que o licitante faz parte da rede credenciada do fabricante e está apta ao fornecimento da solução à CONTRATANTE, caso esteja apresentando proposta de solução de terceiros, com o intuito de preservar a governança da solução integrada e atingimento dos objetivos estabelecidos na sua contratação.

8.6. A Prova de Conceito compreende:

8.6.1. A data da realização da Prova de Conceito deverá ser informada pela Pregoeira na própria sessão pública para todos os licitantes participantes.

8.6.1.1. Nessa reunião:

8.6.1.1.1. O licitante deverá informar todos os requisitos necessários ao ambiente a serem disponibilizados pela SEF/MG e contemplados no Edital, para que a solução apresentada pelo licitante possa ser avaliada.

8.6.1.1.2. Deverá ser definida a lista de produtos que serão entregues na etapa seguinte, se existir.

8.6.1.1.3. Caso a reunião não ocorra por problema único e exclusivo do licitante, a Prova de Conceito acontecerá no ambiente padrão de teste da SEF/MG. Nesta situação é vedada ao licitante reivindicar qualquer adaptação na infraestrutura oferecida pela SEF/MG.

8.7. Disponibilização: o licitante deverá apresentar a utilização e o funcionamento da Solução Tecnológica do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de suspensão da sessão pública do Pregão, em horário comercial (das 9h às 18h). O licitante deverá disponibilizar 02 (dois) técnicos que se responsabilizarão pela disponibilização e configuração dos *software* da solução.

8.8. O licitante deverá apresentar a documentação técnica da solução integrada, contemplando informações detalhadas de todos os itens e modelos que compõem a mesma, conforme descrito neste termo.

8.9. O ambiente deverá estar preparado para permitir a execução de qualquer uma das funcionalidades listadas na especificação de requisitos, definidas a critério da CONTRATANTE constantes deste termo.

8.10. A CONTRATANTE proverá todo o ambiente necessário (equipamentos e infraestrutura) para o acesso à solução integrada, cabendo ao licitante a comprovação do atendimento dos requisitos constantes neste termo. O provimento do ambiente utilizado exclusivamente para os testes da etapa de prova de conceito inclui o fornecimento dos acessórios como: gerador de tráfego, *switches*, roteadores, transceptores, cabos, etc. A critério da SEF/MG, a composição do ambiente necessário poderá ser realizada em conjunto.

8.11. Comprovação: esta etapa será realizada por um período máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do dia seguinte à conclusão do prazo para a etapa de Disponibilização, conforme informado pelo pregoeiro em sessão pública. A partir do primeiro dia desta etapa, o licitante deverá:

8.11.1. Disponibilizar 02 (dois) técnicos que se responsabilizarão pela comprovação das

funcionalidades e requisitos descritos neste termo, por meio de testes práticos ou por comandos de configuração. A aprovação das funcionalidades existentes na Solução Tecnológica do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM apresentada pelo licitante será efetuado pela Equipe Técnica da SEF/MG.

8.11.2. A entrega da documentação devidamente preenchida não exclui a necessidade de comprovação do atendimento aos requisitos por meio de testes práticos ou por comandos de configuração durante a realização da Prova de Conceito.

8.12. Local e Horário da Prova de Conceito: a data da realização da Prova de Conceito e respectivos horários deverão ser informados pela Pregoeira na sessão pública do Pregão para todos os licitantes participantes do Pregão.

8.13. É facultado a cada participante indicar até um representante técnico para acompanhamento das verificações de conformidade, em data a ser divulgada durante a sessão pública.

8.14. O licitante que abandonar a execução da Prova de Conceito, ou deixar de enviar a documentação exigida nesta seção/título, ou bem como descumprir os prazos e regras estabelecidos, será desclassificado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

8.15. A não comprovação dos requisitos exigidos na Prova de Conceito importará a desclassificação do licitante classificado provisoriamente no certame, quando o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência e seja declarado vencedor.

8.16. Os resultados das avaliações serão divulgados no chat, no dia e horário da reabertura da sessão pública do Pregão, previamente informados pela Pregoeira.

## **9. DA EXECUÇÃO DO OBJETO:**

### **9.1. PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

9.1.1. A CONTRATADA deverá se reunir com o fiscal técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento das etapas do contrato em Belo Horizonte, em local a ser definido pela CONTRATANTE, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do dia seguinte ao recebimento da Nota de Empenho. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo.

9.1.1.1. Nesta reunião, considerada Reunião de Planejamento, a CONTRATADA deverá:

9.1.1.1.1. Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento, a equipe designada para a etapa inicial do projeto e esclarecer os questionamentos técnicos.

9.1.1.1.2. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador das atividades de planejamento, disponibilização e implementação da solução.

9.1.1.1.3. Apresentar quem será o gestor do contrato por parte da CONTRATADA para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

9.1.1.1.4. Apresentar os parâmetros a serem utilizados pelo sistema que registrará os chamados descritos neste Termo de Referência. Eles serão analisados pela SEF/MG para identificação das adequações necessárias a serem realizadas pela CONTRATADA para que atenda às exigências descritas neste Termo de Referência.

### **9.1.2. Prazos de entregas de cada item deste termo:**

9.1.2.1. **Itens 1 e 2** - Disponibilização de 10% das subscrições a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 3 deste termo e o restante 90%, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 4 deste termo.

9.1.2.2. **Item 3** - Plano de Implantação: as atividades da etapa de Planejamento da Estratégia de Implantação terão início no prazo de até 10 (dez) dias úteis e conclusão no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, a contar do dia seguinte ao recebimento da Nota de Empenho, em locais e horários a serem definidos pela CONTRATANTE.

9.1.2.3. **Item 4** - a Implantação Assistida deverá ser iniciada na data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 3, concluída em até 240 (duzentos e quarenta) dias corridos, contados do dia seguinte ao recebimento da Nota de Empenho.

9.1.2.4. **Item 5** - os serviços de Suporte Técnico Operacional da plataforma serão iniciados após a conclusão do item 4, com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, com entregas mensais, até o final da vigência do contrato.

9.1.2.5. **Item 6** - os serviços de Orientação Técnica Especializada serão sob demanda e deverão ser prestados quando solicitado pela CONTRATANTE, por meio de Ordem de Serviço.

9.1.2.6. **Item 7** - Capacitação Técnica para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica, deverá ser disponibilizada a partir da emissão da Nota de Empenho.

9.1.3. Periodicidade: 24 (vinte e quatro) meses.

## 9.2. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Superintendência de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais, localizada na Rua da Bahia, nº 1816, 1º e 2º subsolos, Bairro de Lourdes, Belo Horizonte - MG, no horário a ser determinado pela CONTRATANTE, em acordo com a CONTRATADA, ou remotamente caso seja possível.

## 9.3. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

9.3.1. Os serviços serão recebidos:

9.3.1.1. **Itens 1 e 2** : Os componentes de *software* que integram a solução para atendimento dos requisitos constantes neste termo deverão ser disponibilizados no percentual de 10% das quantidades de cada um desses itens, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 3 e o restante 90%, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 4 deste termo, por meio de:

9.3.1.1.1. Disponibilização de links e credenciais de acesso aos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, bem como informações de contato e suporte da solução, notificando formalmente ao Fiscal Técnico do contrato.

9.3.1.1.2. Junto aos produtos fornecidos a CONTRATADA deverá entregar as documentações descritas abaixo:

9.3.1.1.2.1. Documentação de registro de entrega/nota fiscal;

9.3.1.1.2.2. Documentação relacionando os itens discriminados na documentação de registro de entrega/nota fiscal com os produtos de *software* que serão ofertados para compor a solução e estão descritos na proposta técnica comercial validada pela SEF/MG, de forma que seja possível verificar a correlação entre os itens que compõe a solução adquirida e aqueles representados na documentação de registro de entrega/nota fiscal. Essa correlação não poderá ser feita por códigos e sim pela descrição de cada item de *software*, com a respectiva quantidade.

9.3.1.1.2.3. Documentação técnica, original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja implantação, configuração, instalação e gerenciamento dos produtos fornecidos. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante será aceito apenas material em inglês.

9.3.1.1.3. Constatada a ocorrência de divergência entre os componentes

entregues e o descrito neste Termo de Referência, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a sua correção ou sua substituição (a critério da SEF/MG).

9.3.1.1.4. Os produtos não serão considerados entregues até que todas as pendências sejam sanadas.

9.3.1.1.5. O aceite do objeto será realizado mediante ateste da nota fiscal/fatura correspondente, pelo servidor designado pela CONTRATANTE para esse fim. Para a efetivação do ateste, será necessário comprovar, por meio de declaração ou consulta ao site do fabricante, o período que se encontra ativo o serviço em nome da CONTRATANTE.

9.3.1.2. **Item 3 - Plano de Implantação:** Definitivamente, com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, após a verificação da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, aceitação, que deverá acontecer em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, ocasião em que se verificará o cumprimento de todas as exigências relativas ao objeto especificado neste Termo de Referência.

9.3.1.3. **Item 4 - Implantação Assistida:** Definitivamente, com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, após a verificação da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, aceitação, que deverá acontecer em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, ocasião em que se verificará o cumprimento de todas as exigências relativas ao objeto especificado neste Termo de Referência. Ainda, deverão ser entregues pela CONTRATADA, total e irrestritamente, a documentação de todos os trabalhos realizados, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis indicadores e parametrizações na solução integrada, de acordo com a validação da SEF/MG.

9.3.1.4. **Item 5 -** O aceite dos serviços será realizado mensalmente, mediante ateste da nota fiscal/fatura correspondente, pelo servidor designado pela CONTRATANTE para esse fim, após a verificação da execução dos serviços contratados, pelo período definido nas especificações.

9.3.1.5. **Itens 6 e 7 -** O aceite dos serviços será realizado mediante ateste da nota fiscal/fatura correspondente, pelo servidor designado pela CONTRATANTE para esse fim, após a verificação da execução dos serviços contratados, pelo período definido nas especificações.

9.3.2. Em todas as atividades de competência da SEF/MG, esta poderá solicitar à CONTRATADA revisões daquilo que tiver sido executado na atividade anterior, no prazo a ser acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

9.3.3. Os serviços contratados deverão proporcionar uma disponibilidade da solução de no mínimo 98% (noventa e oito por cento) do tempo, aferido mensalmente junto aos relatórios de performance da solução. A indisponibilidade, total ou parcial, em patamares abaixo do estabelecido e que sejam provenientes de erros, bugs e conexões de responsabilidade da CONTRATADA estarão sujeitos às penalidades decorrentes de descumprimento de cláusula contratual.

9.3.4. A escolha da metodologia de trabalho e os produtos utilizados deverão ficar a cargo da empresa, devendo estar em consonância com as determinações Federais, Estaduais e Municipais legais e normativas vigentes.

9.3.5. O recebimento/aprovação dos serviços pela CONTRATANTE não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas posteriormente, garantindo-se à Administração as faculdades previstas no art. 18 da Lei n.º 8.078/90.

9.3.6. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

9.3.7. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou materiais empregados em sua realização, cabendo à fiscalização não atestar a nota fiscal/fatura até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas.

9.3.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

#### 9.4. **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:**

9.4.1. Segue abaixo estimativa de execução físico-financeira da contratação:

Lote	Item	Qtd.	unidade	Descrição	1º mês	2º mês	3º ao 8º mês	9º ao 24º mês
ÚNICO	1	720	Unidade	Subscrição <i>Citizen Relationship Management</i> (perfil atendente).	-	-	10%	100%
	2	130	Unidade	Subscrição <i>Citizen Relationship Management</i> (perfil relatórios gerenciais).			10%	100%
	3	1	Unidade	Plano de Implantação.	100%		-	-
	4	1	Unidade	Implantação Assistida.			100%	-
	5	384	Horas	Serviço de Suporte Técnico Operacional da plataforma.			-	100%
	6	12000	UST	Orientação Técnica Especializada (sob demanda)	mínimo de 70%			
	7	112	Horas	Capacitação Técnica para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica.			100%	-

9.4.2. O cronograma físico-financeiro acima traz a estimativa de execução do contrato. A saber:

9.4.2.1. os itens 1 e 2 terão a execução iniciada a partir do 3º mês, com execução de 10% do quantitativo das licenças até o término do 8º mês. O restante será executado a partir do 9º mês de vigência do contrato, de acordo com as entregas a serem realizadas.

9.4.2.2. o item 3 será executado integralmente ao término do 2º mês, com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

9.4.2.3. o item 4 será executado integralmente ao término do 8º mês, com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

9.4.2.4. o item 5 será executado mensalmente, a partir do início do 9º mês da vigência do contrato, após a conclusão de todas as exigências especificadas neste termo.

9.4.2.5. o item 6 será executado sob demanda, quando solicitado por meio de Ordem de Serviço. Esse item poderá ter sua execução iniciada a partir do 1º mês de contrato. A estimativa de execução mínima é de 70% ao longo da vigência do contrato.

9.4.2.6. o item 7 será executado integralmente, podendo ser solicitado a partir do início do 1º mês da vigência do contrato, após a conclusão de todas as exigências especificadas neste termo.

## **10. DO PAGAMENTO:**

10.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de até **30 (trinta)** dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.

10.2. O pagamento será mensal para os itens 1, 2 e 5, proporcionalmente ao realizado, e integral para os demais itens, após confirmação do recebimento e cumpridos os requisitos descritos neste termo.

## **11. DO CONTRATO:**

11.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, de acordo com os art. 62, da Lei 8.666/93 e art. 4º, XXI, da Lei 10.520/2002.

11.2. O contrato a ser firmado entre as partes terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da publicação de seu extrato no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, podendo os itens 1, 2, 5 e 6 serem prorrogados por idêntico período, até o limite máximo de 48 (quarenta e oito) meses, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, IV da Lei n.º 8.666/93.

11.3. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, somente depois de transcorridos 24 (vinte e quatro) meses, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/ 2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93.

11.4. Caso haja a prorrogação da execução dos serviços, após o período de 24(vinte e quatro) meses de execução, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observada a variação do índice dos últimos 12 (doze) meses, contados da data de aniversário de apresentação da proposta, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

11.5. Os efeitos financeiros retroagem à data do pedido apresentado pela CONTRATADA.

## **12. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DA RELAÇÃO JURÍDICA:**

12.1. Atendendo às exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei n.º. 8.666 de 1993, serão designados pela autoridade competente, agentes para acompanhar e fiscalizar o contrato, como representantes da Administração.

12.1.1. Natália Real Pereira – MASP: 752.601-5 (titular); e

12.1.2. Fernanda Rosaes Vigato - MASP: 668.865-9 (Suplente).

12.2. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

12.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

12.4. A CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

12.5. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial de contrato, que possibilite a aplicação das sanções previstas neste instrumento, deverão ser observadas as disposições do art. 40 (e seguintes) do Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012.

12.6. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº.8.666/93.

12.7. Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

### **13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

13.1. A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei nº 24.272, de 20 de janeiro de 2023:

13.1.1. 1191 04 126 115 2051 0001 3390 4002 e 1191 04 126 115 2051 0001 3390 3953, fonte 10.1 e/ou 29.1.

13.1.2. Vale salientar, ainda, que o projeto atividade (ação 2051) que servirá como referência orçamentária para esta contratação, encontra-se contemplado nas metas estabelecidas no Plano Plurianual 2020-2023, com revisão em 2023 dessas metas físicas e financeiras para os exercícios de 2023 a 2025, conforme documento apenso (SEI 67548595), razão pela qual afirmamos haver previsão para a contratação inicial por período de 24 (vinte e quatro) meses.

### **14. DAS GARANTIAS:**

#### **14.1. GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO:**

14.1.1. Não será exigida garantia de execução para este objeto.

#### **14.2. GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO: FABRICANTE, GARANTIA LEGAL OU GARANTIA CONVENCIONAL**

14.2.1. Garantia legal estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis) e (90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento do produto, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.

### **15. DA VISTORIA TÉCNICA:**

15.1. Para a presente contratação, não haverá necessidade de realização de vistoria técnica para a execução dos serviços, tendo em vista que as especificações técnicas contidas neste termo são suficientes para a execução do serviço.

### **16. DA SUBCONTRATAÇÃO:**

16.1. Caso a CONTRATADA não possua em seu quadro de pessoal profissional(ais) com a capacitação exigida, a execução dos serviços do item 1 e 2, referentes ao suporte técnico e à atualização, poderá ter como responsável técnico, profissional(ais) do próprio fabricante da solução, mediante subcontratação pelo licitante e sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

16.2. Caso a CONTRATADA não possua em seu quadro de pessoal profissional(ais) com a capacitação exigida, a execução dos serviços dos itens 3, 4, 5, 6 e 7, considerados serviços acessórios, poderá ser subcontratada desde que o(s) profissional(ais) sejam certificados pelo fabricante da solução ofertada.

16.3. Na hipótese da subcontratação, fica facultado à CONTRANTE exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, a apresentação de declaração do fabricante que ateste a sua disponibilidade para a respectiva prestação. No caso de ser a CONTRATADA o responsável técnico, esse deverá comprovar que possui autorização (em vigência) do fabricante para a prestação dos serviços. Tal exigência se justifica tendo em vista a criticidade da solução.

16.4. Vale salientar que esta equipe técnica entende que não é possível tecnicamente a prestação satisfatória dos serviços sem que o fornecedor seja autorizado pelo fabricante. De fato, a responsabilidade técnica é, na prática, sempre do fabricante, uma vez que é ele quem

desenvolve *software*. Ademais, a Lei de *Software* nº 9.609 de 19 de fevereiro de 1998, garante proteção à propriedade intelectual de programa de computador pela legislação de direitos autorais, sendo ressalvado o direito de o autor opor-se a alterações não-autorizadas, quando essas impliquem deformação, mutilação ou outra modificação do programa de computador, que prejudiquem a sua honra ou a sua reputação. Por essa razão, as alterações em componentes e programas de computador são usualmente realizadas apenas pelo detentor de seus direitos autorais; no caso em questão, trata-se do fabricante da solução.

16.5. Vale salientar, no entanto, que os produtos ora contratados poderão ser comercializados por revendedores do fabricante, por essa razão, torna-se necessária a previsão de subcontratação do fabricante como responsável técnico, caso não seja esse o vencedor do certame.

16.6. A subcontratação não eximirá a CONTRATADA das obrigações contratuais e legais, nos termos do art. 72 da Lei Federal nº 8.666/1993.

16.7. O objeto principal desta contratação é o fornecimento dos itens 1 e 2 descritos neste termo, que não poderá ser subcontratado. No entanto, como o fabricante da solução é quem detém a propriedade intelectual, as alterações e correções em componentes e programas de computador são realizadas apenas por ele, sendo indispensável a previsão de subcontratação como responsável técnico no caso da presente contratação.

## **17. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

### **17.1. DA CONTRATADA:**

17.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.

17.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as à CONTRATANTE para ateste e pagamento.

17.1.3. Atender prontamente às orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

17.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

17.1.5. Assegurar à CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.

17.1.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.

17.1.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

17.1.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

17.1.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

17.1.10. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste Termo de Referência.

17.1.11. Não transferir para a CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência.

17.1.12. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

17.1.13. Manter preposto, caso necessário, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.

## 17.2. DA CONTRATANTE:

17.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

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

17.2.3. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da CONTRATADA.

17.2.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

17.2.5. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.

17.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

17.2.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.

17.2.8. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.

17.2.9. Realizar a retenção do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica sobre o valor total da nota fiscal emitida pelo prestador de serviço e/ou fornecedor, observadas as exceções legais, nos termos da Instrução Normativa da RFB, nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 - Anexo I - Tabela de Retenção, com alteração dada pela Instrução Normativa RFB nº 2.145, DE 26/06/2023 e demais normativos pertinentes que venham regulamentar o assunto em questão, quando da realização de pagamento em virtude de contratos ou relações de compras firmados por esta Secretaria.

17.2.10. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.

## 18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

18.1. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

18.1.1. advertência por escrito;

18.1.2. multa de até:

18.1.2.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

18.1.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor do objeto após ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou

defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;

18.1.2.3. 2 % (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

18.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois)anos;

18.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da lei 10.520, de 2002;

18.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

18.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 18.1.1, 18.1.3, 18.1.4, 18.1.5.

18.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos pelo INFRATOR e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

18.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei 8.666, de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 2002.

18.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

18.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

18.7. As sanções relacionadas nos itens 18.1.3, 18.1.4 e 18.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual –CAFIMP e no Cadastro Geral de Fornecedores no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo de Minas Gerais - CAGEF.

18.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

18.8.1. Retardarem a execução do objeto;

18.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

18.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

18.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

18.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização –PAR.

## **19. TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE:**

Juntamente com o contrato de fornecimento deverá ser assinado Termo de Sigilo e Confidencialidade padrão da SEF/MG. O Termo de Confidencialidade é necessário por questão de segurança do negócio da SEF/MG. As informações originadas e tramitadas na prestação de serviços de comunicação do presente objeto são, em quase sua totalidade, sigilosas, portanto, faz-se imprescindível a previsão de celebração de Termo de Confidencialidade neste processo.

## 20. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS:

O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances (art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 12.527/2014), tendo em vista o art. 15, § 1º, do Decreto Estadual nº 48.012/2020: § 1º – *O caráter sigiloso do valor estimado ou do valor máximo aceitável para a contratação será fundamentado no § 3º do art. 7º da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.*

**BRUNO MEIRA TENÓRIO D'ALBUQUERQUE**  
Superintendente de Tecnologia da Informação - STI/SEF  
(em exercício)



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Meira Tenorio Dalbuquerque, Superintendente**, em 27/09/2023, às 13:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74122364** e o código CRC **DCE099D7**.



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições**

Versão v.20.09.2020.

ANEXOS

ANEXO II

**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA FORNECIMENTO DE BENS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº 38/2023**  
**(PREENCHIDA EM PAPEL TIMBRADO DA PROPONENTE)**

DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA	PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE
Razão Social	
CNPJ	
Endereço	
Telefone	
Endereço Eletrônico	
Nome do Representante Legal	
CPF do Representante Legal	
Dados Bancários	
Agência	
Conta Bancária	

**LOTE ÚNICO**  
**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, NA MODALIDADE DE SUBSCRIÇÃO, DA PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO (CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMENT - CZRM), ASSIM COMO ELABORAÇÃO DE PLANO DE IMPLANTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO ASSISTIDA, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL E ORIENTAÇÃO TÉCNICA ESPECIALIZADA.**

Item	CÓDIGO DO ITEM NO SIAD	QUANTIDADE	UNIDADE DE AQUISIÇÃO (OU UNIDADE DE MEDIDA)	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	Valor unitário R\$	Valor Total R\$
				Subscrição de licença de		

1	125008	720	Unidade	<i>software Citizen Relationship Management - Atendente.</i>		
2	124990	130	Unidade	Subscrição de licença de <i>software Citizen Relationship Management - Relatórios Gerenciais.</i>		
3	125016	1	Unidade	Elaboração de plano de implantação.		
4	125024	1	Unidade	Implantação assistida.		
5	125032	384	Horas	Serviço de suporte técnico operacional em plataforma de gestão de relacionamento com o cidadão.		
6	125040	12.000	Unidade Serviço Técnico	Orientação Técnica Especializada em plataforma de relacionamento com o cidadão (sob demanda).		
7	6920	112	Horas	Capacitação Técnica para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica (curso de treinamento de pessoal).		

**VALOR GLOBAL LOTE ÚNICO: R\$ \_\_\_\_\_**

**VALOR ÚNICO: ( \_\_\_\_\_ GLOBAL \_\_\_\_\_ POR \_\_\_\_\_ EXTENSO \_\_\_\_\_ LOTE \_\_\_\_\_ )**

Prazo de Validade da Proposta:

Local Prestação dos Serviços:

Prazo Prestação dos Serviços/Entrega:	
Declaro que serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I do Edital.	
Declaro que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado na presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos.	
Declaro que esta proposta foi elaborada de forma independente.	
Data e local.	
Assinatura do Representante Legal da Empresa	



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 27/09/2023, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74122792** e o código CRC **B7DF8557**.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**Secretaria de Estado de Fazenda**

**Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições**

**Anexo nº III/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2023**

**PROCESSO Nº 1190.01.0001585/2023-04**

### **ANEXO III**

#### **PROVA DE CONCEITO**

1. Após a suspensão da sessão de lances, o licitante detentor do melhor lance deverá apresentar a utilização e o funcionamento da solução integrada, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, com objetivo de averiguação do atendimento às especificações técnicas indicadas no Anexo I – Termo de Referência.

2. O licitante deverá comprovar o atendimento mínimo e obrigatório descritos nos subitens abaixo, informando o período e o local da prestação dos serviços de implantação assistida / orientação técnica / capacitação técnica / suporte técnico. Caso seja necessário, o licitante poderá apresentar mais de um atestado, para fins de comprovação da capacidade técnica exigida.

2.1. O licitante deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia de declaração comprovando que possui as seguintes competências técnicas:

2.1.1. Ter fornecido a solução tecnológica ofertada em sua proposta de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com todos os seus módulos, para pelo menos 360 (trezentos e sessenta) usuários com perfis atendente.

2.1.2. Ter executado serviços de Orientação Técnica Especializada na plataforma ofertada com volume mínimo de 600 USTs.

2.2. O licitante também deverá apresentar declaração de que entregará à CONTRATANTE a documentação de todos os produtos dos trabalhos do Plano de Implantação Assistida e da Implantação Assistida, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis indicadores e parametrizações na solução integrada, de acordo a validação da SEF/MG.

2.3. Deverá apresentar declaração que a solução ofertada possui todos os módulos fornecidos por um mesmo fabricante, com o intuito de preservar a governança da solução integrada e atingimento dos objetivos estabelecidos na sua contratação, excetuando o módulo de integração com o Whatsapp.

2.4. Descrever a arquitetura da solução ofertada, necessária para o atendimento de todos os requisitos técnicos definidos neste termo, relacionando todos os *software* contemplados e respectivo fabricante, além de documentação oficial, *datasheets* e manuais que comprovem suas características técnicas.

2.5. Apresentar declaração de que o licitante faz parte da rede credenciada do fabricante e está apta ao fornecimento da solução à CONTRATANTE, caso esteja apresentando proposta de solução de terceiros, com o intuito de preservar a governança da solução integrada e atingimento dos objetivos estabelecidos na sua contratação.

3. O prazo para verificação de conformidade pela SEF/MG será de 5 (cinco) dias úteis.

4. É facultado a cada participante do certame indicar até um representante técnico para acompanhamento das verificações de conformidade, em data a ser divulgada durante a sessão pública.

5. A verificação de conformidade será realizada da seguinte forma:

<b>Requisitos</b>	<b>Critério de Avaliação</b>	Cumpre	Não Cumpre
-------------------	------------------------------	--------	---------------

<p><b>Autenticação de Acesso</b></p> <p>1.1.1.1.1. As permissões e autorização de acesso dos colaboradores e servidores licenciados à plataforma serão dadas mediante diretório de autenticação utilizado pela CONTRATANTE ou virtualizador de diretório equivalente.</p> <p>1.1.1.1.2. Em relação aos usuários externos (cidadãos/contribuintes), a solução deverá permitir o acesso simultâneo ilimitado aos canais da plataforma. A identificação do usuário poderá ser realizada via conta Gov.br, certificado digital ou autenticação via Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual – SIARE, para acesso a sua área logada.</p> <p>1.1.1.3.1. A autenticação e configuração de papéis deverá ser integrada aos grupos do <i>Active Directory</i>.</p> <p>1.1.1.3.2. A solução deverá permitir a configuração de múltiplos provedores de identidade com padrões LDAP, OpenID e SAML2.0.</p> <p>1.1.1.11.1. A solução deverá permitir acessos aos colaboradores e servidores licenciados previamente cadastrados no diretório de autenticação utilizado pela CONTRATANTE ou virtualizador de diretório equivalente.</p> <p>1.1.1.12.17. O <i>Chatbot</i> deverá permitir a utilização de solução <i>Single Sign-On</i> juntamente ao servidor LDAP (<i>Lightweight Directory Access Protocol</i>) da organização.</p> <p>1.1.1.12.18. O <i>Chatbot</i> deverá permitir integração com provedores de autenticação <i>Active Directory</i> e LDAP, possibilitando aplicação de regras de segurança, usuários, papéis, permissões e privilégios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar a autenticação utilizando o diretório <i>Active Directory</i> (AD).</li> <li>2) Realizar a exclusão de um usuário por meio da inativação no diretório (ex. usuário aposentado) e manter o histórico do usuário inativado.</li> <li>3) Inativar um usuário na Plataforma sem que ocorra a sua inativação no diretório e manter o histórico do usuário (ex. servidor que deixa de atuar no atendimento).</li> <li>4) Demonstrar a integração a autenticação via GOV.BR em projeto de algum cliente da contratada ou documentação que demonstre a viabilidade técnica.</li> <li>5) Demonstrar a possibilidade de configuração de múltiplos provedores de identidade com padrões LDAP, OpenID e SAML2.0. (Via documentação)</li> <li>6) Demonstração integração com chatbot com provedores de autenticação <i>Active Directory</i> e LDAP (<i>Lightweight Directory Access Protocol</i>).</li> </ol>		
---	---	--	--

<p><b>API</b>  1.1.1.1.4. A solução deverá ser integrada por meio de APIs aos sistemas legados desta Secretaria e ser composta de: (1) Portal Web, (2) área logada do usuário externo, (3) interface do atendente e, ainda, proporcionar a gestão dos processos por meio de (4) relatórios operacionais e gerenciais a serem definidos pelas áreas de negócio.  1.1.1.16.9. Fornecer APIs ou <i>webservices</i> que suportem o transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chave de criptografia baseada no padrão <i>Secure Socket Layers (SSL)</i>.</p>	<p>1) Demonstrar atendimento dos requisitos via documentação.</p>		
<p><b>Perfis de Acesso e permissões</b>  1.1.1.3.3. O controle de acesso aos módulos deverá ser realizada acordo com os papéis do usuário.  1.1.1.3.4. De acordo com o permissionamento do papel do usuário, ele poderá ver os dados e atuar em todas as áreas sob sua subordinação. Tanto por herança de permissões atribuídas de acordo com a estrutura organizacional, quanto pela criação de grupos multifuncionais (grupos de trabalho, grupos temporários, grupos por atividade e outros agrupamentos similares).  1.1.1.3.5. Os filtros de acesso deverão considerar atributos das entidades (por exemplo, apenas membros do grupo X podem ver demandas cujo tipo seja Y).  1.1.1.11.2. O usuário poderá visualizar as demandas/tarefas associadas ao seu perfil.</p>	<p>1) Configurar os perfis de acesso listados no item 1.1.3.5.1. do Termo de Referência.  2) Dar acesso a 01 usuário para cada perfil.  3) Demonstrar as permissões e limitações de cada perfil conforme a descrição do item 1.1.3.5.1. do Termo de Referência.</p>		

<p><b>Integração de Canais</b></p> <p>1.1.1.1.5. Deverá gerenciar e integrar, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: Portal Web; Chatbot; Chat; SMS e Whatsapp (se necessário, via broker); E-mail; Atendimento por Videoconferência; Atendimento Presencial e Atendimento Telefônico (via integração com o LigMinas); além de possuir funcionalidade que permita o agendamento de serviços.</p> <p>1.1.1.1.6. O Portal Web deverá contemplar catálogo de serviços relevantes, <i>chatbot</i>, perguntas frequentes (FAQs), formulários e ferramenta de agendamento de serviços. A interface do cidadão/contribuinte (usuário externo) deverá possibilitar o acompanhamento e histórico das solicitações, além de pendências e indícios de irregularidades constatadas pela Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais (SEF/MG). Por sua vez, a interface de aplicação para os atendentes deverá permitir a customização de regras de distribuição de <i>tickets</i> e SLAs distintos para cada área da organização.</p>	<p>1) Demonstrar o registro de protocolo nos seguintes canais de atendimento: Portal Web; Chatbot; Chat; SMS; Whatsapp; E-mail; Atendimento Presencial e Atendimento por Videoconferência (ou direcionamento para videoconferência do Microsoft Teams com registro do atendimento na Plataforma).</p>		
<p>1.1.1.1.8. É requisito fundamental que a arquitetura da Plataforma esteja ancorada em ferramentas <i>no-code</i> ou <i>low-code</i>, garantindo autonomia aos usuários do negócio em relação à área de TI, a fim de que possam customizar fluxos, configurar serviços e métricas relacionadas as suas áreas de atuação de forma intuitiva, sem a necessidade de conhecimento de códigos de programação.</p> <p>1.1.1.4.1. A parametrização deverá garantir autonomia aos usuários do negócio em relação à área de TI, a fim de que possam customizar <i>workflows</i>, configurar serviços, métricas e relatórios relacionados as suas áreas de atuação, sem a necessidade de conhecimento de códigos de programação, de preferência, com a utilização de recursos “drag e drop”.</p>	<p>1) Demonstrar a configuração de dois workflows de média complexidade utilizando a plataforma <i>no-code</i> ou <i>low-code</i>. No caso de ferramentas <i>low-code</i>, demonstrar que a configuração dos fluxos pode ser feita de maneira intuitiva e por usuários que não possuem conhecimentos de linguagens de programação.</p>		

<p>1.1.1.1.11. Gestão do Conhecimento: a Plataforma, de acordo com as regras pré-definidas, deve reunir e estruturar o conhecimento produzido pelos atendentes e torná-lo disponível e pesquisável no autoatendimento, atendimento assistido e outras interações (incluindo assistentes virtuais e interfaces de chatbot), tanto interna quanto externamente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar os registros das demandas/conhecimento;</li> <li>2) Possibilitar posteriormente a estruturação do conhecimento para base dos atendentes;</li> <li>3) Possibilitar a alimentação dos assistentes virtuais e interfaces de chatbot.</li> </ol>		
<p><b>1.1.1.2. Requisitos Técnicos:</b>  1.1.1.2.1. Prover controles para promoção das parametrizações e customizações entre as instâncias de Desenvolvimento, Homologação e Produção, sem a necessidade de exportação e importação de arquivos.  1.1.1.16.8. Disponibilizar as ferramentas necessárias no ambiente de teste/homologação, permitindo a realização das atividades de versionamentos corretivos e evolutivos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar o gerenciamento do ciclo de vida da aplicação (ALM) considerando os ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção.</li> </ol>		
<p>1.1.1.2.2. Prover acesso via protocolo HTTPS (o certificado deverá ser fornecido pela CONTRATADA).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comprovar acesso via HTTPS.</li> </ol>		
<p>1.1.1.2.3. Ser disponibilizada em ambiente Web (Portal) e mobile em HTML 5.0 e/ou superior, executada obrigatoriamente nos principais navegadores de Internet de mercado que são Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Navegar pela solução nos navegadores indicados (Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge), mostrando desempenho, integridade e bom funcionamento.</li> </ol>		
<p>1.1.1.2.4. Dispor de componentes de serviço e arquitetura baseados em padrões de mercado, tal como APIs REST ou OpenAPI que permitam a implantação de interfaces para dispositivos móveis, tais como, smartphones com sistema operacional Android ou iOS e tablets com sistema operacional Android ou iOS utilizando todas as funcionalidades da Plataforma.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar documentação comprobatória.</li> </ol>		

<p>1.1.1.2.5. Permitir a integração de serviços da WEB (REST/SOAP), e-mail, arquivo (CSV, XLS, XLSX, XML), LDAP, ODBC/JDBC, PowerShell e SSH e, após uma integração construída, permitir que outros fluxos possam utilizar essa integração. Ou seja, essa integração passa a fazer parte dos artefatos que podem ser utilizados por outras <i>workflows</i> quando necessário e a critério da CONTRATANTE.</p>	<p>1) Demonstrar documentação comprobatória.</p>		
<p>1.1.1.2.6. Permitir a criação de automatizações de rotinas em sistemas legados por meio do conceito de <i>Robotic Process Automation</i> (RPA), a critério da CONTRATANTE.</p>	<p>1) Acessar o Sistema de Administração da Receita Estadual - SIARE no ambiente previamente indicado pela CONTRATANTE via RPA e retornar o status de um protocolo.</p>		
<p>1.1.1.2.7. Prover <i>dashboard</i> de acompanhamento das integrações ativas contendo métricas de performance, log de erros e volume de execuções. 1.1.1.16.10. A solução deverá disponibilizar os arquivos de log de auditoria no sistema de arquivos, com possibilidade de exportá-los em formato texto para fora da fronteira da aplicação.</p>	<p>1) Demonstrar um dashboard contendo as métricas para monitoramento da performance da plataforma. 2) Demonstrar os registros de log de auditoria.</p>		
<p>1.1.1.2.8. Disponibilizar interface para visualização de todo o funcionamento da plataforma e do ambiente de produção SaaS, incluindo inventário de componentes em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, além de informações gerenciais acerca da sua utilização e comportamento.</p>	<p>1) Demonstrar a interface para visualização do funcionamento da plataforma e do ambiente de produção SaaS, incluindo inventário de componentes em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.</p>		
<p>1.1.1.2.9. Prover mecanismo para a implantação de trilha de auditoria nas aplicações desenvolvidas, permitindo identificar os usuários (internos e externos) e operações por eles realizadas.</p>	<p>1) Demonstrar a trilha de auditoria de um usuário na aplicação.</p>		
<p>1.1.1.2.10. Suportar diferentes Acordos de Nível de Serviço (ANS) para diferentes estágios aplicados numa mesma demanda de forma concorrente para monitorar a eficiência de cada estágio ou grupo de atendimento. 1.1.1.2.11. Permitir para fins de controle a sumarização dos prazos das tarefas e das solicitações associadas a uma demanda, bem como os prazos de performance de uma determinada área.</p>	<p>1) Demonstrar a customização de diferentes Acordos de Nível de Serviço (ANS) para diferentes estágios aplicados numa mesma demanda de forma a monitorar a eficiência de cada estágio ou grupo de atendimento.</p>		

<p>1.1.1.2.12. Permitir a customização da distribuição automática das demandas entre os atendentes, baseado nos modelos: balanceamento de carga (mantém todas as caixas com a quantidade balanceada de demandas, entrega a demanda para quem tiver menos tarefas – capacidade disponível); distribuição igualitária (todos os atendentes recebem em intervalo de tempo pré-determinado carga de demandas igual ou similar).</p> <p>1.1.1.11.14. A inclusão, exclusão, ativação ou desativação dos atendentes de maneira permanente ou temporária para controle da distribuição automática de demandas.</p> <p>1.1.1.11.23. A distribuição automática de demandas, por tipo, por serviço, por localidade e/ou por processo, para os respectivos responsáveis, conforme parametrização realizada previamente pela área de negócio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar a parametrização da distribuição automática das demandas “balanceamento de carga” e “distribuição igualitária”.</li> <li>2) Criar um cenário demonstrando o funcionamento das distribuições citadas acima.</li> <li>3) Demonstrar a inclusão, exclusão, ativação ou desativação dos atendentes de maneira permanente ou temporária para controle da distribuição automática de demandas.</li> <li>4) Demonstrar distribuição automática de demandas, por tipo, por serviço, por localidade e/ou por processo, para os respectivos responsáveis, conforme parametrização realizada previamente pela área de negócio.</li> </ol>		
<p>1.1.1.2.13. Permitir a criação e customização de fluxos de distribuição de demandas automatizadas, considerando o serviço, a localização do demandante e a localização do atendente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cenário 1- Serviços Regionalizados: Demanda de um solicitante localizada em uma determinada região é direcionado para atendente da mesma região. (EX.: Produtor rural)</li> <li>2) Cenário 2 – Serviços Centralizados: Demanda de um solicitante é distribuída por todo o estado independente da localidade do atendente. (EX.: IPVA)</li> </ol>		
<p>1.1.1.2.14. Gerar relatórios de logs, bem como de relatórios de permissões de acessos por usuário ou funcionalidade, todos em intervalo de tempo definido, e apenas para usuários habilitados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar relatórios de logs, bem como de relatórios de permissões de acessos por usuário ou funcionalidade, todos em intervalo de tempo definido, e apenas para usuários habilitados.</li> </ol>		
<p>1.1.1.2.15. Suportar elevada carga de acesso aos dados simultâneos, considerando o licenciamento contratado, seja com consultas atendimentos, geração de relatórios, entre outros, sem prejudicar a performance de utilização do sistema.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar requisito via documentação.</li> </ol>		
<p>1.1.1.2.16. Possuir resiliência ao nível da base de dados e <i>storages</i> associado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Demonstrar requisito via documentação.</li> </ol>		

<p>1.1.1.2.17. Ser escalável conforme necessidades, garantindo a performance, sem necessidade de reinstalações do ambiente em que estiver em execução.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p>1.1.1.2.18. Ser única e integrada, não se considerando como mecanismo de integração a exportação e importação de dados de forma manual ou agendada entre os diversos módulos.</p>	<p>1) Demonstrar como é realizada a integração entre os módulos a fim de comprovar a unicidade da Solução.</p>		
<p>1.1.1.2.19. Ser integrada a sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP e POP3 ou IMAP para envio e recebimento de e-mails e sistemas clienteservidor e garantir que provenha autenticação nesses serviços utilizando OAUTH2.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p><b>1.1.1.4. Requisitos de configuração e extensibilidade:</b></p> <p>1.1.1.4.2. Os formulários de entrada de dados deverão ser configuráveis, permitindo acréscimo, remoção e criação de campos com os seguintes tipos: textosimples, texto multilinha, numérico, data, data e hora, múltipla escolha, caixa de seleção, HTML com editor visual, e-mail com validação e URL com validação.</p> <p>1.1.1.4.3. Os formulários deverão permitir a validação dos campos quando necessário, de acordo com formato (texto, número), tamanho, validação entre campos e via consulta a outras bases de dados.</p> <p>1.1.1.4.4. Os campos de múltipla escolha e caixa de seleção poderão ter seus valores baseados em outras entidades, com a possibilidade de definição de filtros e escolha de campo de referência para exibição.</p> <p>1.1.1.4.5. Deverá ser possível configurar regras de validação para os campos, com a possibilidade de restringir quais transições um atributo deverá permitir, baseando-se no valor atual e no valor atual de outros campos.</p> <p>1.1.1.4.6. Permitir exibição/ocultação de campos em formulários com base em condições; obrigatoriedade de preenchimento de campos com base em condições; a definição de valor padrão e a exibição de módulos com dados relacionados à entidade em edição.</p>	<p>1) Demonstrar criação de um formulário customizável de acordo com o serviço. (EX.: IPVA - Solicitar Renavan; ITCD – Solicitar protocolo SIARE.)</p> <p>2) Demonstrar que é possível validar as informações dos campos de acordo com seu tipo bem como consultando uma base externa. (Ex.: Protocolo SIARE)</p> <p>3) Demonstrar criação de campos com os seguintes tipos: texto simples, texto multilinha, numérico, data, data e hora, múltipla escolha, caixa de seleção, HTML com editor visual, e-mail com validação e URL com validação.</p> <p>4) Demonstrar criação e validação das regras entre os campos do formulário, sendo eles interrelacionados. (Caso 1: Carro usado obrigatório informar placa, carro novo placa opcional. Caso 2: Estado civil, se solteiro não habilitar campos solicitando dados do cônjuge ou se casado habilitar campos solicitado dados do cônjuge.)</p>		

<p>1.1.1.4.7. Deverá ser possível configurar grupos de campos para reutilização em diversos formulários, ex. <i>container</i> de endereço; <i>container</i> de identificação do solicitante de forma a centralizar sua manutenção.</p>	<p>1) Demonstrar como configurar/salvar container de forma a centralizar sua manutenção.</p>		
<p>1.1.1.5. <b>Múltiplos canais:</b>  1.1.1.5.1. A ferramenta deverá armazenar e exibir todas as comunicações entre a CONTRATANTE e o contribuinte/cidadão, independentemente do canal utilizado para o contato.  1.1.1.5.2. O cidadão deverá ser identificado nas interações, independentemente da forma e local de atendimento.  1.1.1.5.3. O atendente deverá ter disponível em sua área de trabalho todo o histórico de atendimento do cidadão.  1.1.1.11.5. A interface deverá disponibilizar o histórico das solicitações do demandante, identificando o canal de atendimento.</p>	<p>1) Demonstrar a interface que apresenta o histórico de comunicações do usuário externo ao atendente.</p>		
<p>1.1.1.5.4. Deverá ser possível acrescentar informações, tanto por parte do demandante como pelo atendente, para complementar ou retificar uma demanda (sem, entretanto, alterar a demanda original), e tal operação deverá ser registrada como parte do atendimento da demanda.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade de complementar ou retificar uma demanda em aberto.</p>		
<p>1.1.1.6. <b>Bloqueio de cadastros repetidos:</b>  1.1.1.6.1. A solução deverá fornecer a funcionalidade de identificar usuários com cadastros repetidos, a fim de manter a integridade e a confiabilidade da base de dados. O objetivo é evitar que um mesmo usuário realize múltiplos cadastros.</p>	<p>1) Demonstrar a funcionalidade que identifica os usuários com cadastros duplicados.</p>		
<p>1.1.1.6.2. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do usuário, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Por exemplo, suponha que um usuário realize cadastro para fazer uma solicitação por meio do portal de autosserviço. Em um momento posterior, caso ele faça uma nova solicitação pelo canal telefônico, o atendente deverá ser capaz de vinculá-la ao cadastro já realizado pelo usuário pelo portal de autosserviço. A situação inversa, em que a primeira solicitação é feita pelo telefone e a segunda pelo autosserviço, também deverá ser tratada.</p>	<p>1) Demonstrar que um usuário cadastrado ao entrar em contato com um novo canal de atendimento seja identificado na base da plataforma.</p>		

<p>1.1.1.7. <b>Workflow:</b>  1.1.1.7.1. A plataforma deverá possuir editor de <i>workflow</i> interativo para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como “<i>drag and drop</i>” para o desenho dos fluxos de trabalho e configurações de formulários, menus com campos específicos, estágios, controles, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação.</p>	<p>1) Demonstrar parametrização dos workflows para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como “<i>drag and drop</i>” para o desenho dos fluxos de trabalho e configurações de formulários, regras de decisão e aprovação.</p>		
<p>1.1.1.7.2. A solução deverá disponibilizar motor de <i>workflow</i> baseado em eventos, permitindo a execução de <i>workflow</i> ao criar ou alterar entidade, execução baseada em data (diária, semanal, mensal ou recorrente).  1.1.1.7.3. Pelo menos as seguintes ações deverão estar disponíveis na criação de <i>workflows</i>: alterar atributos de entidade, encaminhar demanda e escalar demanda, envio de e-mail, criação e atribuição de tarefas, criação ou alteração de entidades, pesquisa de entidades, envio de notificação, envio de SMS/<i>whatsapp</i>, execução de código customizado ou <i>API REST</i> ou <i>SOAP</i>.  1.1.1.7.9. Deverá ser possível criar regras de encaminhamento, ou seja, de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos de uma demanda, ela deverá ser encaminhada para uma fila, grupo ou usuário específico.  1.1.1.7.10. Deverá ser possível o encaminhamento de demandas para filas de atendimento, de acordo com o tipo de demanda, onde os usuários membros ou com permissões na fila poderão escolher as demandas que desejam atender.  1.1.1.11.24. A alteração do serviço/assunto de uma demanda, com consequente redistribuição automática de acordo com o novo serviço/assunto atribuído.</p>	<p>1) Demonstrar seguintes casos:  <b>Caso 1:</b> Uma solicitação foi aberta em um determinado serviço. Considerando que o assunto não é condizente com a demanda, ao ser trocado o serviço dessa demanda o sistema deverá distribuir para a área responsável do novo serviço. <b>Caso 2:</b> Demanda que possuir mais de duas replicas notificar gestor via email.</p>		
<p>1.1.1.7.4. Deverá ser possível configurar a lógica do fluxo (condições) para a execução da ação. As regras deverão poder ser combinadas através de expressões “E” e “OU”. Para a construção das regras, deverão estar disponíveis os atributos da entidade associada, de entidades relacionadas ou entidades recuperadas através de pesquisa em ação anterior.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade de configurar a lógica do fluxo (condições) para a execução da ação. As regras deverão poder ser combinadas através de expressões “E” e “OU”.</p>		

<p>1.1.1.7.5. Na configuração de <i>workflows</i> deverá ser possível definir a execução de ações em paralelo ou de forma sequencial.</p>	<p>1) Demonstrar execução de ações em paralelo ou de forma sequencial.</p>		
<p>1.1.1.7.6. Para permitir a reutilização e facilidade de manutenção dos fluxos de trabalho, deverá ser possível executar um fluxo dentro de outro fluxo (subfluxo).</p>	<p>1) Demonstrar de reutilização de um fluxo em outro serviço. 2) Demonstrar a execução de um subfluxo.</p>		
<p>1.1.1.7.7. Deverá ser possível testar a execução do fluxo de trabalho antes da publicação, indicando a entidade que se deseja usar para teste, permitindo a visualização passo-a-passo de todas os resultados de cada ação de forma visual incluindo valores e atributos das entidades.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade de testar a execução do fluxo de trabalho antes da publicação, permitindo a visualização passo-a-passo de todas os resultados de cada ação de forma visual incluindo valores e atributos das entidades.</p>		
<p>1.1.1.7.8. Permitir a configuração de aprovação em <i>workflows</i> no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte: 1.1.1.7.8.1. aprovação por um usuário específico; 1.1.1.7.8.2. aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação; 1.1.1.7.8.3. aprovação pelo gerente de um grupo solucionador; 1.1.1.7.8.4. aprovação pelo gerente do solicitante; 1.1.1.7.8.5. aprovação por grupos de solução; 1.1.1.7.8.6. aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico.</p>	<p>1) Demonstrar permissão a configuração de aprovação em <i>workflows</i> no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte: Aprovação por um usuário específico; aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação; aprovação pelo gerente de um grupo solucionador; aprovação pelo gerente do solicitante; aprovação por grupos de solução; aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico.</p>		
<p><b>1.1.1.8. Portal Web:</b> 1.1.1.8.1. Possuir portal de serviços WEB parametrizável com recursos gráficos da solução, que permita acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento e utilização disponíveis para o usuário final.</p>	<p>1) Demonstrar a visualização do Portal Web pelo usuário. 2) Demonstrar a organização do conteúdo.</p>		
<p>1.1.1.8.2. Possuir recursos para a criação de múltiplas visibilidades do portal de autoatendimento, segmentar diferentes serviços ou perfis de usuários. Criação de modelos de página padrão.</p>	<p>1) Demonstrar exemplos de páginas padronizadas.</p>		

<p>1.1.1.8.3. Deverá utilizar plataforma que permita a edição do conteúdo por publicadores nas áreas de negócio;</p> <p>1.1.1.8.6. Possuir editor visual para configuração do leiaute do portal e suas páginas sem a necessidade de alteração de código-fonte;</p>	<p>1) Demonstrar a publicação de conteúdo contendo imagem, tabela, links e vídeos curtos.</p>		
<p>1.1.1.8.4. Deverá permitir a criação de múltiplos portais segmentados na mesma instância para atendimento de públicos específicos da CONTRATANTE. Ex. Intranet e intranet</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p>1.1.1.8.5. Utilizar o método de “design responsivo” no desenvolvimento, assegurando que seja apresentado de forma perfeitamente legível, independentemente do dispositivo (desktop, tablets, smartphones) em que seja consultado.</p>	<p>1) Demonstrar responsividade do portal para utilização em tablet e celulares.</p>		
<p>1.1.1.8.7. Disponibilizar ferramenta de busca de conteúdos que permita que os resultados sejam classificados por relevância com possibilidade de aplicação de filtros, incluindo artigos da base de conhecimentos, perguntas frequentes, categorias e serviços do catálogo.</p>	<p>1) Demonstrar a ferramenta de busca e ordenação por relevância.</p> <p>2) Demonstrar meios de melhorar a eficiência e eficácia do sistema de busca.</p> <p>3) Demonstrar a possibilidade de alterar manualmente a relevância de conteúdo publicado.</p> <p>4) Demonstrar o meio de relacionar artigos de conteúdo semelhante.</p>		
<p>1.1.1.8.8. Contemplar a funcionalidade de engajamento proativo, ou seja, quando um visitante estiver navegando no portal, após alguns segundos ou a partir do recebimento de uma notificação, a plataforma realizará uma interação a partir de um “pop-up” que deverá permitir atendimento por chat, a visualização de notificações, agendamentos, acesso à base de conhecimento e catálogo de serviços.</p> <p>1.1.1.12.6. O <i>Chatbot</i>, durante o atendimento, deverá proativamente identificar a necessidade do usuário oferecendo auxílio ou esclarecimento de dúvidas durante a interação com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio a serem definidas pela CONTRATANTE.</p>	<p>1) Demonstrar o engajamento proativo.</p>		
<p>1.1.1.8.9. Fornecer recursos de acessibilidade.</p>	<p>1) Demonstrar os recursos de acessibilidade.</p>		

1.1.1.8.10. Permitir customizar a identidade visual para seguir os padrões estabelecidos pela área de comunicação do Governo de Minas Gerais.	1) Demonstrar a possibilidade de customização da identidade visual.		
1.1.1.9. <b>Agendamento:</b> 1.1.1.9.2. O módulo de agendamento deverá possibilitar o cadastro de, no mínimo, 3 tipos de perfis diferentes: administrador, atendente e visualizador da agenda local.	1) Demonstrar as diferentes interfaces com base no perfil de acesso do usuário.		
1.1.1.9.3. Permitir aos usuários com perfil de administrador criar agendas (individual ou de equipe) para serem disponibilizadas para usuários de dentro ou fora da organização reservarem dias e horários conforme o tipo de serviço desejado.	1) Demonstrar a criação de agendas de serviços (individual, para uma equipe ou por serviço) para serem disponibilizadas para usuários de dentro ou fora da organização reservarem dias e horários conforme o tipo de serviço desejado.		
1.1.1.9.4. Possuir integração para o atendimento por vídeo com a ferramenta Teams, ou aplicativo nativo da própria solução.	1) Demonstrar o fluxo de agendamento de serviços virtuais com a utilização de reunião por vídeo atendimento ou com integração via Teams.		
1.1.1.9.8. Permitir a edição dos formulários de agendamento de serviços de modo a personalizar as opções de perguntas que serão incluídas e definir se serão obrigatórias ou não. 1.1.1.9.9. Permitir inclusão de campo de respostas, com lista de respostas pré-definidas (ex: check box) ou campo de livre descrição.	1) Demonstrar a customização dos formulários de agendamento de serviços para dois serviços distintos, com destaque para: definição de campos padrão e possibilidade de customização de campos específicos para alguns serviços. 2) Demonstrar a possibilidade de criação de campos de preenchimento obrigatório.		
1.1.1.9.1. Possuir módulo de agendamento para serviços nas modalidades de atendimento presencial e por vídeo atendimento. 1.1.1.9.12. Permitir ao usuário externo a opção de reagendar ou cancelar a reunião.	1) Demonstrar a interface do usuário externo e o fluxo de marcação do agendamento presencial. 2) Demonstrar a interface do usuário externo para a marcação do agendamento vídeo atendimento e seu comparecimento. 3) Demonstrar a opção de reagendar ou cancelar a reunião.		

<p>1.1.1.9.10. Permitir a customização de e-mails ou SMS de alertas automáticos a serem enviados ao usuário externo e interno para confirmação do agendamento, alerta de início de reunião, alerta de cancelamento, remarcação de horário, entre outros.</p>	<p>1) Demonstrar a customização e o envio de e-mails de alertas automáticos a serem enviados ao usuário externo: confirmação do agendamento, alerta de início, alerta de cancelamento, remarcação de horário.</p>		
<p>1.1.1.9.14. Permitir ao atendente e administrador a possibilidade de envio de e-mail, mensagens de SMS ou realização de chamadas vinculadas ao pedido de agendamento do solicitante, de modo que possa antecipar o tratamento do assunto desejado em um destes canais.</p>	<p>1) Demonstrar o envio de e-mail ou SMS individualizado conforme demanda do atendente.</p>		
<p>1.1.1.9.11. Possuir atualização automática dos agendamentos nos calendários da equipe e permitir que o atendente tenha acesso a todas as informações registradas no formulário de agendamento no mesmo momento em que o agendamento for concluído pelo solicitante e lançado na agenda.</p>	<p>1) Demonstrar a atualização os agendamentos diários/semanais de um usuário na sua interface de atendente.</p>		
<p>1.1.1.9.13. Permitir ao atendente e administrador, ao efetuar um cancelamento de um agendamento que este atendimento seja redistribuído para o outro atendente, caso exista disponibilidade.</p>	<p>1) Demonstrar a redistribuição automática dos horários liberados em função de um cancelamento.</p>		
<p>1.1.1.9.15. Possuir recurso para confirmação do início e fim da reunião e do status final do agendamento. Validar se a reunião ocorreu e sua duração, se foi cancelada, reagendada ou se houve ausência de uma das partes.</p>	<p>1) Demonstrar a interface do usuário interno para atualização da marcação com a confirmação do início e final da reunião e do status final do agendamento. 2) Simular reagendamentos, cancelamentos ou não comparecimentos.</p>		
<p>1.1.1.9.16. Possuir recurso para gravação dos atendimentos por vídeo pelo atendente interno e bloqueio de gravação pelo usuário externo.</p>	<p>1) Demonstrar o recurso para gravação por vídeo pelo usuário interno; e 2) Demonstrar a impossibilidade de gravação na ferramenta pelo usuário externo.</p>		

<p>1.1.1.9.17. Possuir módulo de relatórios qualitativos e quantitativos em relação aos dados do agendamento. Ex: Atendimentos Agendados (por modalidade, por serviços, por área) X Status de finalização (concluído, cancelado, reagendado, ausência); Relatório de Pesquisa de Satisfação; Relatório de tempo de duração do atendimento.</p>	<p>1) Demonstrar a geração e a customização dos seguintes relatórios sobre os agendamentos: Atendimentos Agendados (por modalidade, por serviços, por área) X Status de finalização (concluído, cancelado, reagendado, ausência); Relatório de Pesquisa de Satisfação; Relatório de tempo de duração do atendimento.</p>		
<p>1.1.1.10. <b>Interface Usuário Externo:</b>  1.1.1.10.3. A solução deverá customizar os menus de acesso de acordo com o tipo do usuário: contribuinte pessoa física, contribuinte pessoa jurídica, servidorfazendário, órgãos públicos (informações do Tesouro Estadual).  1.1.1.10.4. Apresentar todas as demandas de atendimento de um usuário no seu histórico, identificando, no mínimo, data e hora, canal de contato, ações realizadas na demanda, situação atual e atendente, se for o caso.  1.1.1.10.8. O leiaute do portal de autosserviço deverá estar de acordo com a identidade visual institucional da CONTRATANTE utilizada nas comunicações eletrônicas oficiais.  1.1.1.10.9. Utilizar o método de “design responsivo” no desenvolvimento, assegurando que seja apresentado de forma perfeitamente legível, independentemente do dispositivo (desktop, tablets, smartphones) em que seja consultado.</p>	<p>1) Demonstrar o layout da área logada, conforme perfil (pessoa física ou jurídica).  2) Demonstrar a customização da área logada, que permita a inclusão gradual de novos serviços e informações disponíveis.  3) Demonstrar a visualização da interface em diversos meios (design responsivo).  4) Simular acesso à área logada por usuário externo, por meio de login e senha.  a. Gerar solicitação;  b. Visualizar histórico de solicitações;  c. Visualizar andamento da solicitação.</p>		
<p>1.1.1.10.2. A solução deverá disponibilizar ferramenta web na qual, após identificação, o usuário externo será capaz de acompanhar e realizar ações relativas às suas demandas (cancelar, editar, inserir comentários, avaliar).  1.1.1.10.7. Permitir anexar, nas solicitações, arquivos com extensões pré-definidas pela área de negócios, inserir ou anexar imagens, vídeos e textos.</p>	<p>1) Demonstrar a criação de solicitação de serviço, o acompanhamento e a edição. Na criação, devem ser inseridos anexos.</p>		
<p>1.1.1.10.5. Ferramenta de busca por texto em todos os campos dos formulários de registro da demanda, assunto/serviço, número de protocolo, período e status.</p>	<p>1) Demonstrar que o sistema possibilita localizar protocolos pelos campos formulários de registro da demanda, assunto/serviço, número de protocolo, período e status.</p>		

<p><b>1.1.1.11. Interface Atendente:</b>  1.1.1.11.3. A solução deverá disponibilizar nessa área um painel contendo informações, filtros, métricas e indicadores do atendimento, com visualização em tempo real do volume de demandas recebidas, atendidas e atrasadas, filas de atendimento estratificadas por canal de atendimento, assunto/serviço e por atendente, status das demandas e acompanhamento da avaliação do usuário externo.</p>	<p>1) Demonstrar na interface do atendente um painel contendo informações, filtros, métricas e indicadores do atendimento, com visualização em tempo real do volume de demandas recebidas, atendidas e atrasadas, filas de atendimento estratificadas por canal de atendimento, assunto/serviço e por atendente, status das demandas e acompanhamento da avaliação do usuário externo.</p>		
<p>1.1.1.11.4. A interface deverá oferecer menu de ‘Ajuda’ com instruções/orientações sobre o atendimento.</p>	<p>1) Demonstrar menu de ajuda com instruções/orientações sobre o atendimento.</p>		
<p>1.1.1.11.6. A solução deverá dispor de editor de texto com “<i>rich text</i>”, contendo barra de ferramenta que permita edição e formatação do texto (alteração de tamanho, cor, destaque da fonte, parágrafos, <i>hiperlink</i>) na caixa de respostas e interações dos atendentes, permitindo inclusive inserção de imagens no corpo do texto).</p>	<p>1) Demonstrar dentro da solução editor de texto com “<i>rich text</i>”, contendo barra de ferramenta que permita edição e formatação do texto (alteração de tamanho, cor, destaque da fonte, parágrafos, <i>hiperlink</i>) na caixa de respostas e interações dos atendentes, permitindo inclusive inserção de imagens no corpo do texto.</p>		
<p>1.1.1.11.7. Permitir anexar arquivos com extensões pré-definidas pela área de negócios, inserir ou anexar imagens, vídeos e textos de artigos de conhecimento nas solicitações dos usuários externos.</p>	<p>1) Demonstrar permissão para anexar arquivos com extensões predefinidas pela área de negócios, inserir ou anexar imagens, vídeos e textos de artigos de conhecimento nas solicitações dos usuários externos.</p>		
<p>1.1.1.11.8. O atendente deverá ter acesso, na mesma interface, à base de conhecimento para pesquisa e consulta de conteúdos relacionados e permitir cópia do texto das respostas para a alimentação da base de conhecimento.</p>	<p>1) Demonstrar acesso na mesma interface, à base de conhecimento para pesquisa e consulta de conteúdos relacionados e permitir cópia do texto das respostas para a alimentação da base de conhecimento.</p>		

<p>1.1.1.11.9. A solução deverá possibilitar a inclusão de períodos de ausência programada do atendente e do supervisor, tais como férias, licenças programadas, com consequente paralisação da distribuição de demandas para o usuário no período informado.</p>	<p>1) Demonstrar inclusão de períodos de ausência programada do atendente e do supervisor, tais como férias, licenças programadas, com consequente paralisação da distribuição de demandas para o usuário no período informado.</p>		
<p>1.1.1.11.10. A área de trabalho do atendente deverá ser configurável, permitindo a customização de filtros, a seleção dos campos a serem exibidos no resultado da consulta e salvar as preferências do usuário.</p>	<p>1) Demonstrar customização da área de trabalho do atendente com as preferências do usuário.</p>		
<p>1.1.1.11.11. A plataforma deverá possibilitar a ordenação de demandas por prioridade de acordo com o serviço, prazo (do mais antigo para o mais recente) e outros atributos relacionados à classificação (marcação de urgência, reincidência, dentre outros).</p>	<p>1) Demonstrar Ordenação das demandas por prioridade de acordo com o serviço, prazo (do mais antigo para o mais recente) e outros atributos relacionados à classificação (marcação de urgência, reincidência, dentre outros).</p>		
<p>1.1.1.11.12. A abertura de janelas (demandas) simultaneamente na interface.</p>	<p>1) Demonstrar demandas simultaneamente na interface.</p>		
<p>1.1.1.11.13. A visualização prévia de parte do conteúdo das solicitações, sem a necessidade de entrar na demanda.</p>	<p>1) Demonstrar possibilidade de visualização prévia de parte do conteúdo das solicitações, sem a necessidade de entrar na demanda.</p>		
<p>1.1.1.11.15. Que o atendente possa definir seu estado de disponibilidade para cada canal de forma independente.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade do atendente definir sua disponibilidade de forma independente para cada canal.</p>		
<p>1.1.1.11.16. Ao atendente visualizar todo o histórico de mensagens trocadas pelo usuário com o <i>chatbot</i> antes do direcionamento ao atendente.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade do atendente visualizar todo o histórico de mensagens trocadas pelo usuário com o <i>chatbot</i> antes do direcionamento ao atendente.</p>		
<p>1.1.1.11.17. Que um supervisor possa acompanhar as mensagens em tempo real sem que sua presença seja visualizada pelo atendente.  1.1.1.11.18. Que um supervisor envie mensagens durante a sessão de chat que tenha sua visibilidade somente para o atendente (sussurro) e que o atendente possa responder essas mensagens de forma privada.  1.1.1.11.19. Que um supervisor seja incluído na sessão de chat de modo que suas mensagens também sejam visualizadas pelo atendente.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade de acompanhamento das mensagens em tempo real pelo supervisor sem que sua presença seja visualizada pelo atendente.  2) Demonstrar a possibilidade de um supervisor ser incluído na sessão de chat de modo que suas mensagens também sejam visualizadas pelo atendente.</p>		

1.1.1.11.20. A customização por área e/ou por serviço dos parâmetros de tempo de resposta, tempo de réplica, envio automático de e-mails e alertas, prorrogação de prazo.	1) Demonstrar a customização por área e/ou por serviço dos parâmetros de tempo de resposta, tempo de réplica, envio automático de e-mails e alertas, prorrogação de prazo.		
1.1.1.11.21. Que os atendentes possam ordenar e agrupar resultados de pesquisa sem que isso afete demais usuários da plataforma.	1) Demonstrar que os atendentes possam ordenar e agrupar resultados de pesquisa sem que isso afete demais usuários da plataforma.		
1.1.1.11.22. Que os usuários exportem consultas da tela de atendimento ou de relatórios gerenciais para arquivos formato XLS, XLSX, CSV, PDF e XML.	1) Demonstrar que os usuários exportem consultas da tela de atendimento ou de relatórios gerenciais para arquivos formato XLS, XLSX, CSV, PDF e XML.		
1.1.1.11.25. O encaminhamento de demanda ou de lote de demandas (seleção múltipla) da caixa de um atendente para outro que também esteja cadastrado para atendimento daquele determinado assunto ou para o supervisor de área.	1) Demonstrar a possibilidade de encaminhamento de demanda ou de lote de demandas (seleção múltipla) da caixa de um atendente para outro que também esteja cadastrado para atendimento daquele determinado assunto ou para o supervisor de área.		
1.1.1.11.26. Respostas em lote para grupo de demandas pré-selecionadas (seleção múltipla).	1) Demonstrar respostas em lote para grupo de demandas pré-selecionadas (seleção múltipla).		
1.1.1.11.27. A programação de extensão de prazo de resposta, conforme regra pré-determinada para a entidade e ou serviço.	1) Demonstrar programação de extensão de prazo de resposta, conforme regra pré-determinada para a entidade e ou serviço.		
1.1.1.11.28. A notificação ao demandante conforme alterações no atendimento do serviço.	1) Demonstrar notificação ao demandante conforme alterações no atendimento do serviço.		
1.1.1.11.29. A replicação das permissões de um usuário na plataforma para um novo usuário com as mesmas atribuições. 1.1.1.11.30. A replicação da configuração atribuída a um serviço para novos serviços (ex. equipe de atendentes e consultores responsáveis).	1) Demonstrar replicação das permissões de um usuário na plataforma para um novo usuário com as mesmas atribuições. 2) Demonstrar replicação da configuração atribuída a um serviço para novos serviços (ex. equipe de atendentes e consultores responsáveis).		

1.1.1.11.31. A configuração e a extensibilidade da solução deverão tornar possível a implantação de controles de prazo e relatórios, conforme determina a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).	1) Demonstrar requisito via documentação.		
1.1.1.12. <b>Atendimento Automatizado Chatbot Cognitivo:</b> 1.1.1.12.1. O processamento de linguagem natural não deverá se limitar a busca de resultados a partir exclusivamente do uso de "palavras-chave".	1) Demonstrar o processamento de linguagem natural para além do uso de palavras-chave.		
1.1.1.12.2. O <i>Chatbot</i> deverá realizar o processamento de perguntas e respostas, com possibilidade de tratamento de diálogo e desambiguação.	1) Demonstrar o processamento de perguntas e respostas, com possibilidade de tratamento de diálogo e desambiguação.		
1.1.1.12.3. O <i>Chatbot</i> deverá realizar o processamento de dados e textos estruturados e não estruturados, para identificação e análise de padrões.	1) Demonstrar o processamento de dados e textos estruturados e não estruturados, para identificação e análise de padrões.		
1.1.1.12.4. O <i>Chatbot</i> deverá ser integrado com os demais módulos da solução de modo a consultar a base de conhecimento.	1) Demonstrar integração do chatbot com a base de conhecimento.		
1.1.1.12.5. Para permitir o cumprimento adequado das atividades de versionamentos corretivos e evolutivos, o <i>chatbot</i> deverá disponibilizar as ferramentas necessárias nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.	1) Demonstrar requisito via documentação.		
1.1.1.12.7. Os usuários envolvidos na manutenção e utilização técnica do <i>chatbot</i> deverão ser autenticados e autorizados por meio de integração com os sistemas da CONTRATANTE e uso dos padrões OAuth 2.0.	1) Demonstrar requisito via documentação.		
1.1.1.12.8. O <i>Chatbot</i> deverá disponibilizar controle de acesso, com segmentação de usuários, seja por perfil e permissões de acesso configuráveis.	1) Demonstrar disponibilização de controle de acesso, com segmentação de usuários, seja por perfil e permissões de acesso configuráveis.		
1.1.1.12.9. Todas as transações do <i>chatbot</i> registradas em log deverão conter, no mínimo: <i>timestamp</i> e descrição do assunto.	1) Demonstrar todas as transações do <i>chatbot</i> registradas em log deverão conter, no mínimo: <i>timestamp</i> e descrição do assunto.		
1.1.1.12.10. Todos os registros de horas deverão estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.	1) Demonstrar todos os registros de horas deverão estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.		

1.1.1.12.11. As interfaces de comunicação dos ambientes remotos com a CONTRATANTE deverão implementar métodos criptográficos para garantia da confidencialidade e da autenticidade da comunicação.	1) Demonstrar requisito via documentação.		
1.1.1.12.12. As APIs deverão suportar transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chaves de 1024 ou 2048 bits, que serão geradas pela certificadora interna da CONTRATANTE.	1) Demonstrar requisito via documentação.		
1.1.1.12.13. O Data Center utilizado pelo <i>chatbot</i> deverá ser compatível com, no mínimo, TIER 3 (três) e com site de contingência com a mesma classificação.	1) Demonstrar requisito via documentação.		
1.1.1.12.14. O <i>Chatbot</i> deverá ser compatível com as versões mais atuais e estáveis dos seguintes navegadores Internet: <i>Microsoft Edge; Firefox; Google Chrome e Safari.</i>	1) Demonstrar compatibilidade, bom desempenho e integridade dos dados com as versões mais atuais e estáveis dos seguintes navegadores Internet: <i>Microsoft Edge; Firefox; Google Chrome e Safari.</i>		
1.1.1.12.15. O <i>Chatbot</i> deverá operar completamente na nuvem acessível através de <i>Browser</i> , sem a necessidade de instalação de componentes específicos na infraestrutura da CONTRATANTE.	1) Demonstra requisito via documentação.		
1.1.1.12.16. A comunicação entre os componentes do <i>chatbot</i> deverá acontecer por meio de protocolos de segurança (IPsec) ou por criptografia (SSL).	1) Demonstra requisito via documentação.		
1.1.1.12.20. O <i>Chatbot</i> , quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá interpretar a “intenção” da mensagem, quando usuários enviarem frases. Deverá ser capaz de associar as mesmas respostas a diferentes formas de perguntas, considerando regionalismos, especificidades gramaticais, gírias, por meio de cadastramento parcial de variações de frases e treinamento de Algoritmos de Aprendizagem de Máquina, para viabilizar a classificação de perguntas e respostas.	1) Demonstrar que o Chatbot é capaz de interpretar a “intenção” da mensagem, quando usuários enviarem frases.		

<p>1.1.1.12.22. O <i>Chatbot</i>, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser passível de configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser passível de configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado</p>		
<p>1.1.1.12.23. O <i>Chatbot</i>, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção do diálogo.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção do diálogo.</p>		
<p>1.1.1.12.24. O <i>Chatbot</i>, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de direcionar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionada à sua pergunta.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de direcionar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionada à sua pergunta.</p>		
<p>1.1.1.12.25. O <i>Chatbot</i>, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá assimilar e manter o contexto quando em conversação, inclusive com variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot, quando utilizado para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá assimilar e manter o contexto quando em conversação, inclusive com variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período.</p>		
<p>1.1.1.12.26. O <i>Chatbot</i> deverá utilizar recursos analíticos, possibilitando emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por fluxo, por intenção, por período).</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot deve utilizar recursos analíticos, possibilitando emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por fluxo, por intenção, por período).</p>		
<p>1.1.1.12.27. O <i>Chatbot</i> deverá permitir aos usuários do módulo de administração com perfil de administradores consultarem o nível de certeza da resposta apresentada aos clientes, de modo que seja possível aprimorar o treinamento do Assistente Cognitivo.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot deve permitir aos usuários do módulo de administração com perfil de administradores consultarem o nível de certeza da resposta apresentada aos clientes, de modo que seja possível aprimorar o treinamento do Assistente Cognitivo.</p>		

<p>1.1.1.12.28. O <i>Chatbot</i> deverá ser capaz de apresentar minimamente, no seu módulo de administração da Plataforma Cognitiva de Processamento, os seguintes indicadores:</p> <p>1.1.1.12.28.1. totalizar o tempo médio das interações, por interlocutor;</p> <p>1.1.1.12.28.2. a quantidade média de interações por fluxo de conversação, sendo considerada uma interação uma resposta produzida pelo Assistente Cognitivo ao usuário;</p> <p>1.1.1.12.28.3. a quantidade média de intenções identificadas no fluxo de conversação;</p> <p>1.1.1.12.28.4. a quantidade de conversas malsucedidas.</p> <p>1.1.1.12.28.5. apresentar, por período, o pico de interações cognitivas representadas por horários ao longo do dia, podendo esse intervalo ser por dia, ou por uma média dos dias selecionados pelo administrador.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot deve ser capaz de apresentar minimamente, no seu módulo de administração da Plataforma Cognitiva de Processamento, os seguintes indicadores: totalizar o tempo médio das interações, por interlocutor; a quantidade média de interações por fluxo de conversação, sendo considerada uma interação uma resposta produzida pelo Assistente Cognitivo ao usuário; a quantidade média de intenções identificadas no fluxo de conversação; a quantidade de conversas malsucedidas; apresentar, por período, o pico de interações cognitivas representadas por horários ao longo do dia, podendo esse intervalo ser por dia, ou por uma média dos dias selecionados pelo administrador.</p>		
<p>1.1.1.12.29. O <i>Chatbot</i> deverá utilizar recursos analíticos, possibilitando a realização de auditoria de utilização da solução e a rastreabilidade de dados integrados durante as sessões de API cognitiva.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p>1.1.1.12.30. O <i>Chatbot</i> deverá permitir apresentar estatísticas de busca: palavras e termos mais pesquisados, palavras e termos mais pesquisados com nenhum resultado encontrado, picos de utilização, dentre outros.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot deve permitir apresentar estatísticas de busca: palavras e termos mais pesquisados, palavras e termos mais pesquisados com nenhum resultado encontrado, picos de utilização, dentre outros.</p>		
<p>1.1.1.12.31. O <i>Chatbot</i> deverá permitir a inclusão de sinônimos de pesquisa (Sinônimos).</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot deverá permitir a inclusão de sinônimos de pesquisa (Sinônimos).</p>		
<p>1.1.1.12.32. O <i>Chatbot</i> deverá ser capaz de encerrar a sessão de API Cognitiva com critérios definidos pela CONTRATANTE, como por exemplo: encerramento por tempo de inativação de interação com a interface de usuário.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot deve encerrar por tempo de inativação de interação com a interface de usuário.</p>		

<p>1.1.1.12.33. O <i>Chatbot</i> deverá ser capaz de permitir o uso e recuperar informações de determinado usuário, históricos de relacionamento, de atendimentos e credencias de acesso, de forma a proporcionar um atendimento personalizado, continuado e individual.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot deve permitir o uso e recuperar informações de determinado usuário, históricos de relacionamento, de atendimentos e credencias de acesso, de forma a proporcionar um atendimento personalizado, continuado e individual.</p>		
<p>1.1.1.12.34. O <i>Chatbot</i> deverá fornecer um sistema de <i>feedback</i> do usuário para treinamento supervisionado e gerenciamento da qualidade do atendimento.</p>	<p>1) Demonstrar a existência de um sistema de feedback do usuário.</p>		
<p>1.1.1.12.35. O <i>Chatbot</i> deverá ser capaz de identificar quando um determinado questionamento deverá ser redirecionado para o atendimento humano.</p>	<p>1) Demonstrar que o Chatbot consegue identificar quando um determinado questionamento deverá ser redirecionado para o atendimento humano.</p>		
<p>1.1.1.13. <b>Relatórios, gráficos e dashboards:</b> 1.1.1.13.1. A ferramenta deverá permitir a criação de relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de alterações em código-fonte, permitindo, de forma intuitiva: escolha de colunas que deverão estar presentes no relatório; relacionamentos entre as colunas; agrupamentos por campos; e criação de filtros.</p>	<p>1) Demonstrar que a ferramenta deverá permitir a criação de relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de alterações em código-fonte.</p>		
<p>1.1.1.13.2. Criação de painéis e <i>dashboards</i> com gráficos do tipo pizza, linha, colunas simples e empilhadas, barras simples e empilhadas, tabelas dinâmicas, histogramas e mapas geográficos, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte. 1.1.1.13.4. Deverá ser possível criar modelos de relatórios ou alterar os já existentes.</p>	<p>1) Demonstrar criação de painéis e <i>dashboards</i> com gráficos do tipo pizza, linha, colunas simples e empilhadas, barras simples e empilhadas, tabelas dinâmicas, histogramas e mapas geográficos, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte.</p>		
<p>1.1.1.13.3. Durante a elaboração dos relatórios, a ferramenta deverá considerar os níveis de acesso que o usuário possui, tanto para acesso a dados quanto aos módulos da solução.</p>	<p>1) Demonstrar diferentes permissões de acesso no âmbito de dados e relatórios.</p>		
<p>1.1.1.13.5. Deverá ser possível especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por mês, trimestre, semestre e ano.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade de especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por mês, trimestre, semestre e ano.</p>		

<p>1.1.1.13.6. Deverá ser possível configurar o envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos.</p>	<p>1) Demonstrar a possibilidade de configurar o envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos.</p>		
<p>1.1.1.13.7. Deverá prover informação em tempo real de maneira gráfica por meio de <i>dashboards</i>, incluindo opções para análises preditivas do comportamento dos indicadores para os próximos períodos.</p>	<p>1) Demonstrar os gráficos em tempo real por meios de <i>dashboards</i>, incluindo opções para análises preditivas do comportamento dos indicadores para os próximos períodos.</p>		
<p>1.1.1.13.8. Gerenciar as permissões por usuários e grupos para acesso aos painéis e <i>dashboards</i> da solução.</p>	<p>1) Demonstrar gerenciamento as permissões por usuários e grupos para acesso aos painéis e <i>dashboards</i> da solução.</p>		
<p>1.1.1.13.9. Permitir níveis de permissão diferentes dentro do mesmo relatório baseado na segmentação de dados (<i>data mart</i>).</p>	<p>1) Demonstrar níveis de permissão diferentes dentro do mesmo relatório baseado na segmentação de dados (<i>data mart</i>).</p>		
<p>1.1.1.14. <b>Pesquisas de satisfação:</b> 1.1.1.14.1. A solução deverá disponibilizar pesquisa de satisfação ao usuário a fim de avaliar o atendimento após sua conclusão.</p>	<p>1) Demonstrar disponibilização de pesquisa de satisfação ao usuário para avaliação do atendimento após conclusão do mesmo.</p>		

<p>1.1.1.14.2. As pesquisas deverão ser customizáveis pelo usuário, contemplando os seguintes requisitos:</p> <p>1.1.1.14.2.1. Possuir editor visual, sem a necessidade de scripts ou códigos, para criar as pesquisas.</p> <p>1.1.1.14.2.2. Permitir a criação de categorias para organizar as pesquisas.</p> <p>1.1.1.14.2.3. Permitir a criação de perguntas com os seguintes tipos de respostas: texto simples, numérico, múltipla escolha, escala numérica, escala de opções, data e hora, sim/não e caixa de comentários.</p> <p>1.1.1.14.2.4. Permitir a criação de lista de distribuição (público-alvo) para disparo massivo de pesquisas.</p> <p>1.1.1.14.2.5. Permitir a criação de pesquisas do tipo enquete, que poderão ser publicadas diretamente no portal <i>web</i>.</p> <p>1.1.1.14.2.6. Disponibilizar o link de direcionamento para a pesquisa automaticamente ao final de cada atendimento.</p> <p>1.1.1.14.2.7. Gerar base de dados para geração de relatórios customizáveis com informações sobre os usuários, atendentes, serviços, localização e datas.</p> <p>1.1.1.14.2.8. Exportar pesquisas e resultados consolidados em formato TXT, CSV ou XLSX.</p>	<p>1) Demonstrar customização pelo usuário contemplando os seguintes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Possuir editor visual, sem a necessidade de scripts ou códigos, para criar as pesquisas.</li> <li>b. Permitir a criação de categorias para organizar as pesquisas.</li> <li>c. Permitir a criação de perguntas com os seguintes tipos de respostas: texto simples, numérico, múltipla escolha, escala numérica, escala de opções, data e hora, sim/não e caixa de comentários.</li> <li>d. Permitir a criação de lista de distribuição (público-alvo) para disparo massivo de pesquisas.</li> <li>e. Permitir a criação de pesquisas do tipo enquete, que poderão ser publicadas diretamente no portal <i>web</i>.</li> <li>f. Disponibilizar o link de direcionamento para a pesquisa automaticamente ao final de cada atendimento.</li> <li>g. Gerar base de dados para geração de relatórios customizáveis com informações sobre os usuários, atendentes, serviços, localização e datas.</li> <li>h. Exportar pesquisas e resultados consolidados em formato TXT, CSV ou XLSX.</li> </ol>		
<p>1.1.1.15. <b>Banco de Conhecimento:</b></p> <p>1.1.1.15.1. Permitir a criação de bases de conhecimento com informações textuais em quaisquer tipos e formatos (estruturado e não estruturado).</p>	<p>1) Demonstrar permissão a criação de bases de conhecimento com informações textuais em quaisquer tipos e formatos (estruturado e não estruturado).</p>		

1.1.1.15.2. Disponibilizar fluxo de publicação de documentos na base de conhecimento, contemplando no mínimo três perfis: conteudista, validador e publicador. O usuário poderá acumular vários perfis.	1) Demonstrar disponibilização do fluxo de publicação de documentos na base de conhecimento, contemplando no mínimo três perfis: conteudista, validador e publicador. O usuário poderá acumular vários perfis.		
1.1.1.15.3. As informações do banco poderão ser classificadas em interna e externa. 1.1.1.15.4. Os artigos classificados como externos alimentarão o portal web na área de perguntas frequentes (FAQ).	1) Demonstrar a classificação das informações onde poderá publicar as informações internamente e externamente.		
1.1.1.15.5. Permitirá que cada unidade de conhecimento possa ser vinculada a um ou mais serviços ou então a nenhum serviço.	1) Demonstrar permissão que cada unidade de conhecimento possa ser vinculada a um ou mais serviços ou então a nenhum serviço.		
1.1.1.15.6. Permitir configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de artigos de conhecimento.	1) Demonstrar permissão configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de artigos de conhecimento.		
1.1.1.15.7. Possuir recurso para busca indexada, apresentando soluções para os atendentes.	1) Demonstrar possibilidade de recurso para busca indexada, apresentando soluções para os atendentes.		
1.1.1.15.8. Permitir a ordenação dos resultados da busca por ordem alfabética, relevância, data, <i>rating</i> e número de visualizações.	1) Demonstrar permissão a ordenação dos resultados da busca por ordem alfabética, relevância, data, <i>rating</i> e número de visualizações.		
1.1.1.15.9. Permitir a associação do artigo a mais de um serviço e a múltiplas categorias.	1) Demonstrar permissão a associação do artigo a mais de um serviço e a múltiplas categorias.		
1.1.1.15.10. Possuir campos de pesquisa de conhecimento, integrados com a base de conhecimento da solução, nas interfaces de solicitação e operação de aplicações, processos e fluxos de trabalho do cliente.	1) Demonstrar possibilidade de campos de pesquisa de conhecimento, integrados com a base de conhecimento da solução, nas interfaces de solicitação e operação de aplicações, processos e fluxos de trabalho do cliente.		
1.1.1.15.11. Permitir gerenciar documentos de conhecimento, estabelecendo prazos de validade e de revisão.	1) Demonstrar permissão de gerenciar documentos de conhecimento, estabelecendo prazos de validade e de revisão.		
1.1.1.15.12. Permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento.	1) Demonstrar permissão de gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento.		

1.1.1.15.13. Permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento.	1) Demonstrar permissão inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento.		
1.1.1.15.14. Fornecer ferramentas de gestão e evolução da base de conhecimento, como dicionário de sinônimos, extração de entidades, gerenciamento de terminologia, entre outros.	1) Demonstrar fornecimento de ferramentas de gestão e evolução da base de conhecimento, como dicionário de sinônimos, extração de entidades, gerenciamento de terminologia, entre outros.		
1.1.1.15.15. Coletar e monitorar indicadores de atualização dos conteúdos da base de conhecimento a fim de manter a qualidade e relevância dos tópicos (data de criação, última atualização).	1) Demonstrar monitoramento e indicadores de atualização dos conteúdos da base de conhecimento a fim de manter a qualidade e relevância dos tópicos (data de criação, última atualização).		
1.1.1.15.16. Permitirá que o demandante vote na relevância ou utilidade (sim ou não) de cada unidade de conhecimento, exibindo a votação consolidada sempre que a unidade de conhecimento for exibida e permitindo a ordenação por esse critério sempre que for exibida uma lista de unidades de conhecimento.	1) Demonstrar permissão que o demandante vote na relevância ou utilidade (sim ou não) de cada unidade de conhecimento, exibindo a votação consolidada sempre que a unidade de conhecimento for exibida e permitindo a ordenação por esse critério sempre que for exibida uma lista de unidades de conhecimento.		
1.1.1.15.17. Manter em um repositório indexado as respostas encaminhadas aos solicitantes, permitindo sua pesquisa e recuperação para atendimento de novas demandas.	1) Demonstrar um repositório indexado as respostas encaminhadas aos solicitantes, permitindo sua pesquisa e recuperação para atendimento de novas demandas.		
1.1.1.15.18. Deverá ser possível realizar pesquisas no banco de soluções por meio de expressão booleana, expressões e frases completas.	1) Demonstrar possibilidade de realizar pesquisas no banco de soluções por meio de expressão booleana, expressões e frases completas.		

<p><b>1.1.1.16. Conformidade e segurança da informação:</b></p> <p>1.1.1.16.1. Os requisitos abaixo visam proteger os dados, afinal, na mesma medida em que os crimes cibernéticos ficam mais sofisticados, é necessário criar ações para evitar uma série de problemas. A segurança da informação se baseia em quatro pilares da segurança: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade. Além disso, destacamos as recomendações a IN05 (<a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucaonormativa-n-5-de-30-de-agosto-de-2021-341649684">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucaonormativa-n-5-de-30-de-agosto-de-2021-341649684</a>).</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p>1.1.1.16.2. Deverá buscar atender aos regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela CONTRATANTE, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC e Normas Complementares – NC do Gabinete de Segurança Institucional – GSI da Presidência da República – PR.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p>1.1.1.16.3. Deverá ser ofertada na modalidade <i>software</i> como Serviço - SaaS.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p>1.1.1.16.4. Deverá assegurar que dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados em decorrência da prestação de serviços, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro, não sendo admitida nenhum tipo de replicação para fora do país, tão pouco o fornecimento de informações.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		
<p>1.1.1.16.5. Possuir mecanismo de backup diário dos dados.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		

<p>1.1.1.16.6. Permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, quantidade de tentativas de logins inválidos e repetições de caracteres.</p>	<p>1) Demonstrar permissão vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, quantidade de tentativas de logins inválidos e repetições de caracteres.</p>		
<p>1.1.1.16.7. Operar em conformidade com as normas NBR ISO/IEC 27001 e, preferencialmente, NBR ISO/IEC 27002.</p>	<p>1) Demonstrar requisito via documentação.</p>		



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Meira Tenorio Dalbuquerque**, **Superintendente**, em 27/09/2023, às 13:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74123126** e o código CRC **7257307D**.



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições**

Versão v.20.09.2020.

SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES

Belo Horizonte, 27 de setembro de 2023.

**ANEXO IV**

**SUGESTÕES DE MODELOS DE DECLARAÇÕES**

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE MENORES**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, a inexistência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Data e local.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 13 DE DECRETO ESTADUAL Nº 47.437, de 2018**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que cumpre todos os requisitos legais para sua categorização como \_\_\_\_\_, estando no rol descrito no item 4.3 deste edital, não havendo quaisquer impedimentos que a impeça de usufruir do tratamento favorecido diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, e Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

Data e local.

\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

### **DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DAS CONDIÇÕES DO EDITAL E SEUS ANEXOS**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que está ciente das condições contidas neste edital e seus anexos.

Data e local.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

### **DECLARAÇÃO DE AUSÊNCIA DE TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal.

Data e local.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Data e local.

\_\_\_\_\_  
Assinatura



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 27/09/2023, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74123467** e o código CRC **A8C0CE5E**.

---

**Referência:** Processo nº 1190.01.0001585/2023-04

SEI nº 74123467



## SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

Rodovia Papa João Paulo II, 4001 - Edifício Gerais - Bairro Serra Verde / Belo Horizonte - CEP 31630-901

Versão v.08.09.2021.

Processo nº 1190.01.0001585/2023-04

### ANEXO V

### TERMO DE CONTRATO

**CONTRATO Nº [REDAZIDO] DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E A EMPRESA [INSERIR NOME DA EMPRESA], NA FORMA ABAIXO:**

O Estado de Minas Gerais, por meio da Secretaria de Estado de Fazenda, com sede na Cidade Administrativa, Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001, Prédio Gerais - 6º andar, Bairro Serra Verde, na cidade de Belo Horizonte/Estado de Minas Gerais, endereço de correio eletrônico: stidgvdce@fazenda.mg.gov.br, inscrita no CNPJ sob o nº 16.907.746/0001-13, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Sr. Rogério Zupo Braga, inscrito no CPF sob o nº \*\*\*.283.496-\*\*, Resolução de competência nº 3.597 de 03/12/2004 e a empresa [inserir nome da empresa], endereço de correio eletrônico: [inserir e-mail]; inscrito(a) no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número [inserir nº do CNPJ], com sede na [inserir nome da cidade sede da empresa], neste ato representada pelo Sr(a). [inserir nome do representante da contratada], inscrito(a) no CPF nº [inserir nº do CPF], doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 38/2023**, que será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto estadual nº 48.012/2020, e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993, com suas alterações posteriores, aplicando-se ainda, no que couber, as demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de serviços, na modalidade de subscrição, da plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (*Citizen Relationship Management - CzRM*), assim como elaboração de plano de implantação, implantação assistida, capacitação, suporte técnico operacional e orientação técnica especializada, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão nº 38/2023 e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

ITEM	CÓDIGO ITEM NO SIAD	QUANTIDADE	UNIDADE DE AQUISIÇÃO (OU UNIDADE DE MEDIDA)	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	125008	720	Unidade	Subscrição de licença de <i>software Citizen Relationship Management</i> - Atendente.		
2	124990	130	Unidade	Subscrição de licença de <i>software Citizen Relationship Management</i> - Relatórios Gerenciais.		
3	125016	1	Unidade	Elaboração de plano de implantação.		
4	125024	1	Unidade	Implantação assistida.		
5	125032	384	Horas	Serviço de suporte técnico operacional em plataforma de gestão de relacionamento com o cidadão.		
6	125040	12.000	Unidade Serviço Técnico	Orientação Técnica Especializada em plataforma de relacionamento com o cidadão (sob demanda).		
7	6920	112	Horas	Capacitação Técnica para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica (curso de treinamento de pessoal).		

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO LOCAL E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. A execução do objeto dar-se-á nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo do Edital, inclusive no tocante a prazos e horários.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA

3.1. Este contrato tem vigência por 24 (vinte e quatro) meses, a partir da publicação do seu extrato *no Diário Oficial Eletrônico do Estado de Minas Gerais*, podendo os itens 1, 2, 5 e 6 serem prorrogados nos termos do art. 57, IV, da Lei 8.666/93, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

3.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

3.1.2. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

3.1.3. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso

para a Administração;

3.1.4. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3.1.5. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

3.1.5.1. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.1.6. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇO**

4.1. O valor total da contratação é de R\$ [inserir valor] ([inserir valor por extenso]).

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

5.1. A despesa decorrente desta contratação correrá por conta da (s) dotação(ões) orçamentária(s), e daquelas que vierem a substituí-las:

1191 04 126 115 2051 0001 3390 4002 e 1191 04 126 115 2051 0001 3390 3953, fonte 10.1 e/ou 29.1.

5.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### **6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se no Edital e no Termo de Referência.

6.2. É obrigatória a retenção, na fonte, de Imposto de Renda pela CONTRATANTE, sobre o valor total da nota fiscal emitida pela CONTRATADA, observadas as exceções legais, conforme alíquotas estabelecidas na Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11/01/2012 - Anexo I - Tabela de Retenção, com alteração dada pela Instrução Normativa RFB nº 2.145, DE 26/06/2023.

6.2.1. A retenção do Imposto de Renda, de que trata o subitem anterior, deverá ser destacada no corpo do documento fiscal.

#### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE**

7.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, somente depois de transcorridos 24 (vinte e quatro) meses, contados da apresentação da proposta, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/ 2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2. Caso haja a prorrogação da execução dos serviços, após o período de 24(vinte e quatro) meses de execução, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observada a variação do índice dos últimos 12 (doze) meses, contados da data de aniversário de apresentação da proposta, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2.1. O direito a que se refere o item 7.2 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da CONTRATADA até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 meses a que se refere o caput desta cláusula sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

7.2.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 7.1.

7.2.3. Desde que devidamente justificado e expressamente previsto no termo aditivo, o direito ao reajuste poderá ser exercido em momento posterior, até o encerramento do vínculo contratual.

7.3. Os efeitos financeiros retroagem à data do pedido apresentado pela CONTRATADA, observando-se o prazo prescricional de 5 anos.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - GARANTIA DE EXECUÇÃO**

8.1. Não será exigida garantia financeira da execução para este objeto.

## **9. CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO**

9.1. A fiscalização da execução do objeto será efetuada por Representante /Comissão especialmente designado pela CONTRATANTE no Termo de Designação de Gestor e Fiscal, na forma estabelecida pelo Termo de Referência.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

10.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA e os materiais que serão empregados são aqueles previstos no Termo de Referência e no Edital.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

11.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

12.1. Nos procedimentos licitatórios realizados pelo Estado de Minas Gerais serão observadas as determinações que se seguem.

12.2. O Estado de Minas Gerais exige que os licitantes/contratados, observem o mais alto padrão de ética durante a licitação e execução dos contratos. Em consequência desta política, define, com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos:

12.2.1. “prática corrupta” significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um agente público no processo de licitação ou execução do contrato;

12.2.2. “prática fraudulenta” significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de licitação ou a execução de um contrato em detrimento do CONTRATANTE;

12.2.3. “prática conspiratória” significa um esquema ou arranjo entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) com ou sem conhecimento do CONTRATANTE, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos e privar o CONTRATANTE dos benefícios da competição livre e aberta;

12.2.4. “prática coercitiva” significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de licitação ou afetar a execução de um contrato;

12.2.5. “prática obstrutiva” significa:

12.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de

impedir uma investigação do CONTRATANTE ou outro órgão de controle sobre alegações de corrupção, fraude, coerção ou conspiração; significa ainda ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte envolvida com vistas a impedir a liberação de informações ou conhecimentos que sejam relevantes para a investigação; ou

12.2.5.2. agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício do direito do CONTRATANTE ou outro órgão de controle de investigar e auditar.

12.3. O Estado de Minas Gerais rejeitará uma proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que o licitante, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante o procedimento licitatório.

12.4. A ocorrência de qualquer das hipóteses acima elencadas, assim como as previstas no Anexo I da Portaria SDE nº 51 de 03 de julho de 2009, deve ser encaminhada à Controladoria Geral do Estado - CGE para denúncia à Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ministério da Justiça para adoção das medidas cabíveis.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ANTINEPOTISMO**

13.1. É vedada a execução de serviços por empregados que sejam cônjuges, companheiros ou que tenham vínculo de parentesco em linha reta ou colateral ou por afinidade, até o terceiro grau com agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, salvo se investidos por concurso público.

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

14.1. As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no Edital e no Termo de Referência.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESCISÃO**

15.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

15.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

15.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

15.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

15.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

15.4.3. Indenizações e multas.

15.5. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15.6. As partes entregarão, no momento da rescisão, a documentação e o material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

15.7. No procedimento que visar à rescisão do vínculo contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras, inclusive a suspensão da execução do objeto.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

16.1. As PARTES, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgão reguladores e/ou fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei Federal nº 13.709/2018.

16.2. No presente contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

16.3. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pela CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização da CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados.

16.4. As PARTES deverão notificar uma à outra, por meio eletrônico, em até 2 (dois) dias úteis, sobre qualquer incidente detectado no âmbito de suas atividades, relativo a operações de tratamento de dados pessoais.

16.5. As PARTES se comprometem a adotar as medidas de segurança administrativas, tecnológicas, técnicas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes.

16.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

16.7. As PARTES ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores.

16.8. As PARTES darão conhecimento formal a seus empregados e colaboradores das obrigações e condições acordadas nesta cláusula. As diretrizes aqui estipuladas deverão ser aplicadas a toda e qualquer atividade que envolva a presente contratação.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - ALTERAÇÕES**

17.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 65 de Lei n.º 8.666/93, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.

17.1.1. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.1.2. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS.**

18.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PUBLICAÇÃO**

19.1. A publicação do extrato do presente instrumento, no órgão oficial de imprensa de Minas Gerais, correrá a expensas da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal 8.666/93 de

21/06/1993.

**20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO**

20.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

E por estarem ajustadas, firmam as partes este instrumento assinado eletronicamente.

**CONTRATANTE:**

**CONTRATADA:**

**Testemunha 1:**

**Testemunha 2:**



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 27/09/2023, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74124248** e o código CRC **CD98A9F0**.

Referência: Processo nº 1190.01.0001585/2023-04

SEI nº 74124248



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**

**Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições**

Belo Horizonte, 27 de setembro de 2023.

## **ANEXO VI**

### **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

#### **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 38/2023**

#### **CELEBRANTE:**

**NOME:** ESTADO DE MINAS GERAIS/SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

**SEDE:** Cidade Administrativa Tancredo Neves – Órgão: Secretaria de Estado de Fazenda – Prédio Gerais – 6º andar - Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001, Bairro Serra Verde, no Município de Belo Horizonte/MG – CEP 31630-901.

**CNPJ:** 16.907.746/0001-13

**REPRESENTANTE LEGAL:** Rogério Zupo Braga, Superintendente de Tecnologia da Informação, credenciado na forma da Resolução nº. 3.597, de 03/12/2004.

#### **CELEBRADA:**

**NOME EMPRESARIAL:**

**ENDEREÇO:**

**CNPJ:**

**INSCRIÇÃO ESTADUAL:**

**REPRESENTANTE(S) LEGAL(is):**

**NOME:**

**CPF:**

**NOME:**

**CPF:**

CONSIDERANDO que a CELEBRANTE contratou com a CELEBRADA a prestação de serviços, na modalidade de subscrição, da plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (*Citizen Relationship Management - CzRM*), assim como elaboração de plano de implantação, implantação assistida, capacitação, suporte técnico operacional e orientação técnica especializada, originário do Pregão Eletrônico nº 38/2023;

CONSIDERANDO que para tanto a CELEBRADA receberá informações a respeito do negócio, sistemas e/ou equipamentos, sendo de natureza peculiar as atividades da CELEBRANTE,

RESOLVEM as partes firmar o presente Termo de Confidencialidade, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir:

## **CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES**

I - Para os fins deste instrumento, entende-se por informação: os dados, os documentos e os materiais que lhe sejam pertinentes. A "informação" poderá se revestir da forma oral, escrita, ou qualquer outra, corpórea ou não, a exemplo de: fórmulas, algoritmos, processos, projetos, croquis, fotografias, plantas, desenhos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, nomes de fornecedores, preços e custos, definições e informações de negócios.

II - É considerada informação sigilosa toda e qualquer informação ou dado fornecido, comunicado ou revelado à CELEBRADA, seja know-how e dados, seja de caráter técnico ou não, que esteja em poder da CELEBRANTE e que seja revelado à CELEBRADA por necessidade de execução do trabalho contratado.

III - Toda a informação que a CELEBRADA tenha acesso ou que lhe seja fornecida pela CELEBRANTE, será considerada sigilosa, salvo se estiver expressamente estipulado em contrário.

IV - Não será considerada sigilosa a:

- a) informação identificada como de domínio público;
- b) informação que se encontrava na posse legítima da CELEBRADA, livre de qualquer obrigação de sigilo, antes de sua revelação pela CELEBRANTE;
- c) informação expressamente identificada pela CELEBRANTE como "não sigilosa".

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES**

As partes acordam:

- a) não comercializar, divulgar, ceder, emprestar, revelar ou distribuir informação referente ao trabalho realizado, desde que autorizado pela CELEBRANTE.
- b) manter salvaguardas adequadas e seguras contra destruição, perda ou alteração dos arquivos de dados que a CELEBRANTE possa entregar à CELEBRADA, os quais ficarão sujeitos aos mesmos cuidados, proteção e segurança, dispensados àqueles da própria CELEBRADA, ficando esta livre e isenta de quaisquer responsabilidades em casos fortuitos ou de força maior;
- c) respeitar e cumprir todas as estipulações referentes ao sigilo das informações;
- d) devolver, independentemente de solicitação da outra parte, toda informação, sob qualquer forma que ela se encontre, bem como quaisquer cópias que eventualmente tenha em seu poder, após o término dos trabalhos sob contrato;
- e) manter em absoluta segurança e devidamente protegidos todo e qualquer programa de computador, documentação correlata, material e/ou informação com dados sigilosos, ou que venham a ter conhecimento, obrigando-se, ainda, por si, seus funcionários ou agentes e usuários, a não divulgar e nem revelar a terceiros quaisquer informações, sem prévia autorização escrita.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DA IMPOSSIBILIDADE DE DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

Pelo presente Termo, a CELEBRADA reconhece a natureza sigilosa da informação que lhe será transmitida, sob forma escrita, oral, em meio magnético ou qualquer outra forma de acesso, pela CELEBRANTE e compromete-se a:

- a) manter sob absoluto sigilo todas as informações que lhe forem transmitidas, visando à execução dos trabalhos contratados;
- b) responsabilizar-se integralmente pelos atos de seus empregados, praticados nas dependências da CELEBRANTE, ou mesmo fora delas, que venham a causar danos a esta ou a seus funcionários, com a substituição imediata daqueles que não corresponderem ao padrão de comportamento exigido;
- c) permitir o acesso à informação apenas aos seus funcionários ou prepostos, que necessitem

absolutamente de conhecê-la para os fins referidos, comunicando-lhes antecipadamente as obrigações assumidas em matéria de sigilo e impondo-lhes o seu cumprimento;

d) não utilizar informações da CELEBRANTE em benefício próprio ou de terceiros;

e) proteger as informações de divulgação a terceiros com o mesmo grau de cautela com que protege suas próprias informações de importância similar, tendo em vista a natureza dos negócios da CELEBRANTE;

f) assegurar que, durante a execução dos serviços, seus empregados façam uso de crachás contendo o nome, a função e a denominação;

g) credenciar junto à CELEBRANTE todo o seu pessoal designado para a execução dos serviços, objeto deste Termo, sob pena de não lhe ser permitido o acesso às instalações;

h) comunicar à CELEBRANTE qualquer alteração relativa à titularidade ou gestão;

i) instruir os encarregados, responsáveis pelo tratamento das informações confidenciais, a proteger e manter o sigilo das mesmas.

### **Parágrafo Primeiro**

A CELEBRADA, para fins de sigilo, obriga-se por seus administradores, empregados e contratados.

### **Parágrafo Segundo**

A obrigação de sigilo mantém-se, mesmo após o termo da vigência do contrato, só cessando após autorização escrita da CELEBRANTE.

## **CLÁUSULA QUARTA – DO DESCUMPRIMENTO**

I - O não cumprimento do compromisso de sigilo, estabelecido neste instrumento, sujeitará a CELEBRADA ao pagamento das perdas e danos sofridos pela CELEBRANTE, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, decorrentes da violação deste Termo.

II - O não exercício pelas partes de qualquer direito a ela assegurado neste Termo, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível, não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

## **CLÁUSULA QUINTA - DO DESEMPENHO DAS FUNÇÕES**

I - O presente Termo obriga as partes e seus sucessores.

II - A Diretoria de Infraestrutura e Soluções Tecnológicas da Superintendência de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Fazenda – DIST/STI/SEF acompanhará e fiscalizará o cumprimento deste Termo.

III - Este Termo não poderá ser modificado, alterado ou rescindido, no todo ou em parte, exceto por documento escrito assinado entre as Partes.

## **CLÁUSULA SEXTA - DO FORO**

As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte - MG para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios eventualmente surgidos em decorrência deste instrumento.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com o Contrato, o presente instrumento é assinado eletronicamente pelas partes.

**CELEBRANTE:** ESTADO DE MINAS GERAIS/SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

**CELEBRADA:**

**Testemunha 1:**

**Testemunha 2:**



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes**, **Diretor**, em 27/09/2023, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74125414** e o código CRC **871307AC**.

---

**Referência:** Processo nº 1190.01.0001585/2023-04

SEI nº 74125414



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**  
**Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições**

Versão v.20.09.2020.

**ORDEM DE SERVIÇO**  
**ANEXO VII**  
**MINUTA DA ORDEM DE SERVIÇO**

Ordem de Serviço: \_\_\_\_\_

Processo: \_\_\_\_\_ Procedimento de Contratação: \_\_\_\_\_

Órgão ou entidade: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Unidade de Compra: \_\_\_\_\_

Dados do empenho

Nº e ano do empenho	Data do empenho	Unid. Contábil/executora	Unid. Orçamentária	Nº do contrato ou instrumento equivalente

Elemento-Item de despesa: \_\_\_\_\_

Fornecedor: CNPJ: \_\_\_\_\_

Razão Social: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ (endereço completo)

Telefones: \_\_\_\_\_

Banco: Nº Banco \_\_\_\_\_ – Nome do Banco \_\_\_\_\_

Agência: \_\_\_\_\_

Conta Corrente: \_\_\_\_\_

Unidade de Pedido: \_\_\_\_\_

Endereço de Entrega: \_\_\_\_\_

Item de serviço: \_\_\_\_\_

Especificação: \_\_\_\_\_

Demais informações necessárias para contratação: \_\_\_\_\_

Unid. aquisição / fornecimento	Frequência De Entrega	Qtd.	Valor unitário (R\$)	Valor (R\$)	Total

--	--	--	--	--

Valor Total da Ordem de Serviço: R\$ \_\_\_\_\_ (Valor total por extenso)

SENHOR FORNECEDOR, não emitir cobrança bancária. Os nossos pagamentos são efetuados através de ordem de pagamento direto para sua conta corrente.

### CONDIÇÕES GERAIS

As notas fiscais deverão ser emitidas em nome de:

Nome: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Telefones: \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ (endereço completo)

Observações:

\_\_\_\_\_

Belo Horizonte, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Aprovação do Emitente

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Fornecedor

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 27/09/2023, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74125570** e o código CRC **1DB1BEF2**.

Referência: Processo  
nº  
1190.01.0001585/2023-  
04

SEI nº  
74125570