

**EDITAL DE DISPENSA ELETRÔNICA DE LICITAÇÃO Nº 006/2023
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 014/2023**

**TIPO MENOR PREÇO
(COM DISPUTA)**

Torna-se público que o **CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA – CRO/BA**, CNPJ 15.246.655/0001-11, instituído pela lei nº 8.662/93 sob a forma de Autarquia Federal, por meio da Unidade de Compras e Licitações, realizará Dispensa Eletrônica, com critério de julgamento **MENOR PREÇO POR LOTE**, fundamentada no ° do artigo 45, §1, I, da Lei n. 8.666/93.

Justifica-se o uso da ferramenta Dispensa Eletrônica, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021, como alternativa que confere maior transparência, publicidade, economicidade e ampla competição aos procedimentos inerentes à fase de seleção da empresa.

DA SESSÃO PÚBLICA DA DISPENSA

DATA DA DISPUTA: 06/03/2023
HORÁRIO DA DISPUTA: 10:30h
ENDEREÇO ELETRÔNICO: <https://www.licitacoes-e.com.br>
CÓDIGO LICITAÇÕES-E: 988957
Início acolhimento de propostas: 28/02/2023-11:00
Limite acolhimento de propostas: 06/03/2023-09:00
Abertura das propostas: 06/03/2023-09:00

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1 O objeto da presente dispensa é a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de envio de E-mail Marketing para atender as necessidades do Conselho Regional de Odontologia da Bahia.

1.2 Havendo divergência nas especificações com o do sistema Licitações-E, prevalece o descritivo deste Edital de Dispensa de licitação.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1 Poderão participar desta dispensa pessoas jurídicas que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, conforme estabelecido nesta Dispensa de Licitação, e que:

- a. Não estejam suspensas de licitar ou impedidas de contratar com administração Pública Estadual;
- b. Não estejam sob processo de falência ou concordata, concurso de credores, dissolução, liquidação judicial ou extrajudicial (declaração do órgão competente);
- c. Não será permitida a participação sob forma de consórcio;
- d. Não sejam declarados inidôneos em qualquer esfera do governo.

2.2 A participação dos interessados, no dia e hora fixados no preâmbulo deste termo, dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da empresa e subsequente encaminhamento da proposta de preços com valores unitários e totais, exclusivamente por meio eletrônico.

2.3 A informação de dados para acesso deve ser feita na página inicial www.licitacoes-e.com.br.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1 O credenciamento das empresas dar-se-á pelas atribuições de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível para acesso ao sistema obtidos junto à Seção de Cadastro **licitacoes-e**.

3.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal da empresa ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a Dispensa Eletrônica de Licitação.

3.3 O credenciamento e a sua manutenção no respectivo cadastro dependerão do registro na Seção de Cadastro **licitacoes-e**.

3.4 O uso da senha de acesso pela empresa é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à **LICITACOES-E** ou ao **CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA-CRO/BA**, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.5 A perda da senha ou quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente à Seção de Cadastro **licitacoes-e**, para imediato bloqueio de acesso.

3.6 No caso de perda da senha, poderá ser solicitada nova senha Seção de Cadastro **licitacoes-e** até às 17 horas do último dia útil anterior a data de abertura da sessão da dispensa.

4. DA PROPOSTA ELETRÔNICA

4.1 A empresa será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances;

4.2 Incumbirá a empresa acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da dispensa, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.3 A Proponente deverá anexar a PROPOSTA COMERCIAL com o valor total por lote, indicando, ainda, o valor unitário correspondente a cada item listado, sob pena de ser desclassificada;

4.4 O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e das especificações técnicas previstas no edital;

4.5 **Manifestação em campo próprio do sistema eletrônico de que tem pleno conhecimento e do atendimento às exigências de habilitação e especificações técnicas previstas no edital, e, ainda, se está ou não enquadrada como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP).**

4.9 Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão do publica; se na proposta não constar prazo de validade, subentende-se 60 (sessenta) dias.

5. DA SESSÃO DA DISPENSA

5.1 A partir do horário previsto nesta Dispensa Eletrônica, terá início a sessão pública do Dispensa Eletrônico, com a divulgação das propostas de Preços, recebidas e em perfeita consonância com as especificações e condições de fornecimento detalhadas pelo Termo de Dispensa de Licitação Eletrônica;

5.2 Somente poderá participar da rodada de lances a empresa que anteriormente tenha encaminhado proposta de preços;

5.3 Dispensa de Licitação com disputa em Sessão Pública: **MODO DE DISPUTA:** Será adotado para o envio de lances nessa dispensa eletrônica o seguinte modo de disputa: **COM DISPUTA EM SESSÃO PÚBLICA (RANDÔMICO)**. As empresas apresentarão lances públicos e sucessivos, conforme o critério de julgamento adotado nesse edital. No modo de disputa randômico a disputa encerrará de forma automática, podendo variar entre 1 segundo até 30 minutos.

5.4 O valor do percentual de oscilação entre os lances ofertados será prerrogativa do administrador;

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

5.6 Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes;

5.9 O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

5.10 Caso uma microempresa ou empresa de pequeno porte apresente lance de preços com valores superior de até 5% (cinco por cento) acima da proposta melhor classificada, será concedido à microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, a oportunidade de apresentar outra proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, dentro do prazo de 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão, conforme está previsto na Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006.

5.11 No caso de desconexão com Administrador, no decorrer da etapa competitivas do certame, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível as empresas para recepção de lances, retomando o Administrador, quando possível, sua atuação na sessão **pública, sem prejuízos dos atos realizados**.

5.12 No caso de desconexão por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da sessão pública será suspensa, sendo reiniciada somente após comunicação expressa aos participantes;

5.13 Encerrada a etapa de lances da sessão pública virtual, a empresa detentora da melhor oferta deverá remeter via sistema, em até 03 (três) horas, proposta de preços atualizada;

5.14 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a empresa desatender às exigências habilitatórias, o Administrador examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o edital. Também nesta etapa o Administrador poderá negociar com o participante para que seja obtido melhor preço;

5.15 Constatando o atendimento das exigências fixadas no Termo da Dispensa Licitação, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço;

5.16 O orçamento deverá discriminar preços unitários exposto em moeda corrente nacional, devendo o preço incluir todas as despesas com encargos fiscais, comerciais, sociais e trabalhistas, e outros pertinentes ao objeto a ser Dispensado a Licitação, devidamente corrigidos após o encerramento dos lances;

5.17 Após a apresentação da proposta não cabe desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Administrador;

6. DA HABILITAÇÃO:

6.1 A habilitação será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, mediante a apresentação do Cartão (CNPJ);
- b) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, mediante apresentação do Certificado de Regularidade de Situação com o FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal, emitido na jurisdição fiscal da sede do requerente;
- c) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal, Estadual e Municipal** do domicílio ou sede da empresa, ou outra equivalente, na forma da Lei;
- d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943." (NR) regulamentada pela Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011.
- e) Declaração firmada pelo responsável da própria empresa fornecedora de cumprimento ao disposto nos incisos XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal e V, art. 27 da Lei Federal nº 8.668/93, de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso e insalubre e não emprega menor de 16 anos, ressalvado, quando for o caso, o menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do modelo anexo ao Decreto Federal 4.358, de 05 de setembro de 2002, que regulamenta a Lei nº 9.584, de 27 de outubro de 2002;

7. DO ENCAMINHAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

7.1 O envio dos documentos solicitados durante a sessão deverá ser realizado via ferramenta própria existente para tal providência no sítio eletrônico <https://www.licitacoes-e.com.br>;

7.2 Em caso de dificuldade técnica ou impossibilidade de outra ordem, os documentos poderão ser enviados nas formas seguintes, mediante prévio aviso ao Servidor(a) que foi identificado ao início da sessão pública (consulta disponível via chat), e devidamente endereçado aos seus cuidados:

a) Via e-mail, para o endereço eletrônico compras@croba.org.br, contendo no campo “assunto” e no descritivo a identificação do referido certame (ex: “Documentos de habilitação referentes ao processo 014/2023);

b) Para qualquer opção escolhida, o recebimento deverá ser confirmado com o Pregoeiro.

7.3 A proposta ajustada ao lance final da empresa vencedora e os documentos exigidos para habilitação, deverão ser remetidos pelos meios indicados, no prazo máximo de 03 (três) horas, contados de sua solicitação pela Pregoeira(o) após etapa de disputa em site, havendo possibilidade de ampliação do prazo caso o Pregoeiro(a) entenda justificada a motivação apresentada pela empresa melhor classificada;

7.4 Se a Empresa for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a Empresa for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

7.5 A Empresa declarará, em campo próprio do sistema eletrônico, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

7.6 A falsidade da declaração de que trata o item 7.5 sujeitará a empresa às sanções previstas na legislação pertinente.

7.7 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da empresa melhor classificada somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o



encerramento do envio de lances.

7.8 Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à proposta, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo de três horas a contar da solicitação, sendo vedada a inclusão de elemento que devesse constar originariamente da proposta.

8. DAS SANÇÕES

8.1 O inadimplemento dos prazos e condições deste Edital sujeitará a empresa às sanções administrativas previstas em Lei.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Quaisquer informações e esclarecimentos relativos a esta dispensa poderão ser solicitados através do compras@croba.org.br.

10. DOS ANEXOS:

Fazem parte deste Edital de Dispensa de Licitação Eletrônica, como anexo(s):

Anexo I: Termo de referência - Especificações;

Salvador, BA, 27 de fevereiro de 2023.

Priscila Oliveira de Almeida Souza
Coordenação de Compras, Licitações e Contratos - CROBA

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA E-mail marketing

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de envio de e-mail marketing, em lote único, para serem utilizados pelo Conselho Regional de Odontologia da Bahia, situada na Rua Soldado Luís Gonzaga das Virgens, nº 111 – Caminho das Árvores - Edifício. Liz Corporate, 13º Andar Salas 1301/1302, Salvador/ BA, CEP 41820-560, mediante contrato, nas condições previstas neste termo.

2. DAS JUSTIFICATIVAS

2.1 O serviço de e-mail marketing permite a comunicação direta e o relacionamento próximo com os jurisdicionados, permitirá que pessoas se cadastrem voluntariamente para receber a programação de eventos, seleções, agenda de ações de capacitação e demais projetos em curso. O serviço também gera relatórios com estatísticas sobre o público dos espaços e participantes das ações do CROBA, o que facilita o desenvolvimento de novas estratégias. Para seguir as boas práticas de uso da internet, evitando spams e protegendo a privacidade dos usuários, é necessário contratar uma empresa especializada na prestação destes serviços.

2.2 Assim, a presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a comunicação do CROBA com seus jurisdicionados, dando atenção aos princípios contidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.

3. DA QUANTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ESTIMATIVA DE PREÇO

Lote	Item	Descrição/E especificação	Unidade de Medida	Quantidade	Valor de Referência
1	1	Prestação de serviços de envio e-mail marketing	Número de envios	Até 250 mil envios mensais e 50 mil contatos cadastrados	R\$ 9.063,77 (nove mil, sessenta três reais e setenta sete centavos)

Tabela 1: Descrição resumida do item do lote 1 com valor de referência.

4. DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS

4.1. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem, na modalidade de software como serviço, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela contratada, ficando o contratante responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

4.2. A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e segurança de todas as informações do contratante.

4.3. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo contratante, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados.

4.4. O acesso aos serviços, incluindo a parte de administração da solução, deverá ocorrer, no mínimo, a partir dos navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome e Safari, sem a instalação de aplicativos cliente e deverá ser feito através de conexão segura (https), com criptografia de dados (criptografia na camada de transporte entre o usuário e servidor de solução).

4.5. A área de trabalho disponibilizada deverá apresentar o logotipo do Contratante e deverá estar totalmente em português do Brasil, incluindo a parte de administração da solução.

4.6. Acesso ao administrador para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso

5. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

LOTE 1

5.1 A descrição da solução como um todo, abrange a prestação do serviço de envio de e-mail marketing, que possibilite o envio de 250.00 (duzentos e cinquenta mil) e-mails para uma base de até 50 mil (cinquenta mil) contatos cadastrados, suporte e assistência técnica para as necessidades de divulgação das atividades dos equipamentos culturais do CROBA.

5.2 Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

- a. Os requisitos necessários para a prestação do serviço de envio de e-mail marketing são: sistema que possibilite o envio 250.00 (duzentos e cinquenta mil) e-mails para uma base de até 50 mil (cinquenta mil) contatos cadastrados; sistema que possibilite um número ilimitado de lista de contatos e de usuários; suporte e assistência técnica, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- b. Por se tratar da prestação de um serviço de caráter ininterrupto, classifica-se a presente contratação como contínua.
- c. A Contratada deverá seguir as boas práticas sugeridas pela ABEMD (Associação Brasileira de Marketing de Dados), pelo CAPEM (Código de Auto-regulamentação para Prática de E-mail Marketing) e regulamentadas pelo Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014.
- d. Neste caso, não se aplica a necessidade de transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, pois o mercado atual possui muitas empresas com experiência neste tipo de serviço, que é considerado um serviço comum.

5.3 Os serviços serão executados por meio de sistemas que deverão possuir e seguir as seguintes dinâmicas:

- a. permitir o envio de 250.00 (duzentos e cinquenta mil) e-mails para uma base de até 50 mil (cinquenta mil) contatos cadastrados;
- b. ser totalmente on-line e multiusuário, de modo que várias pessoas possam fazer gestão da lista de e-mails remotamente de qualquer computador;
- c. permitir a criação de um número ilimitado de listas de contatos;
- d. oferecer a possibilidade de criação de campanhas com múltiplas listas de contato;
- e. permitir um número ilimitado de utilizadores;
- f. permitir a classificação dos e-mails cadastrados por grupo para envio segmentado;
- g. permitir o cadastramento de vários e-mails de remetente e possibilitar a indicação de endereço diverso do remetente para envio de resposta e/ou confirmação de recebimento;

- h. apresentar o histórico do contato, emitindo relatório de participação em campanhas, mostrando por quais ações ele foi impactado, que peças abriu, em que peças clicou, etc;
- i. manter arquivo digital das mensagens enviadas;

5.4 Os e-mails enviados não deverão conter identificação da Contratada ou da solução tecnológica utilizada. Também não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionados pela Contratada ao conteúdo da mensagem gerada pelo CROBA, com exceção do descrito abaixo:

- a. no início: “Se não conseguir visualizar esta mensagem, clique aqui”, que direciona automaticamente para uma página onde o e-mail é armazenado;
- b. no final: link de remoção cadastral. O cliente poderá a qualquer momento clicar nesta opção e seu e-mail será considerado como inativo na ferramenta.
- c. apresentar a relação dos endereços que não receberam a mensagem e especificar o erro;
- d. prever o reenvio parcial de lotes para endereços que apresentaram erros temporários como, por exemplo, Caixa Postal cheia;
- e. exportar relatórios de envio das campanhas em formato PDF;
- f. oferecer a remoção automática de duplicidade entre listas distintas, evitando que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça;
- g. operar o serviço observando as boas práticas do e-mail Marketing e as políticas antispam.
- h. Os fatores de spam deverão ser analisados antes do envio do conteúdo para avaliação do potencial de classificação como spam da mensagem a ser disparada e apresentação das recomendações de ajustes.
- i. permitir o envio de e-mails em HTML, com imagens no formato JPEG e PNG e com a possibilidade de inserção de links na peça, bem como a inserção de arquivos anexos à mensagem;
- j. permitir a importação HTML produzido externamente, de forma a não exigir adaptações para o disparo;
- k. permitir a pré-visualização do e-mail antes do envio;
- l. ter a opção de envio de e-mail de teste (preview) para endereços previamente selecionados, antes do envio definitivo da mensagem para o mailing selecionado;
- m. permitir o agendamento de envio para a data e o horário desejados;
- n. enviar e-mail informando o início e o término da campanha;
- o. deverá estar garantido quanto ao desempenho e disponibilidade para os usuários, mesmo nos momentos de pico nos disparos de mensagens;
dispor de tecnologia que garanta a entrega de no mínimo 70 (setenta por cento) da campanha enviada na caixa de entrada dos contatos, não podendo cair em spam ou lixo eletrônico;
- p. permitir a importação de lista de e-mails em arquivo nos formatos mais comuns (Excel, CSV e TXT).
- q. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar, em horário comercial, uma equipe de profissionais especializados para resolver dúvidas ou dar orientações sobre a utilização do sistema, por meio de contato telefônico, e-mail ou outra forma de suporte online igualmente eficiente.

5.5 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

- a. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar, em horário comercial, uma equipe de profissionais especializados para resolver dúvidas ou dar orientações sobre a utilização do sistema, por meio de contato telefônico, e-mail ou outra forma de suporte online igualmente eficiente.
- b. A Contratada deverá disponibilizar treinamento on-line gratuito e individual, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, para até 10 (dez) profissionais que farão os envios de e-mail marketing, mediante agendamento prévio.

- c. A execução dos serviços será iniciada no 1º dia útil após a publicação do contrato.
- d. A arquitetura e a infraestrutura dos serviços fornecidos pela Contratada deverão estar garantidos quanto ao desempenho e à disponibilidade para os usuários, mesmo em momentos de pico nos disparos de mensagens.
- e. A Contratada deverá utilizar seus domínios e IPs para disparar as campanhas, fornecendo toda a infraestrutura necessária, incluindo servidores, conectividade com a Internet e segurança. Também deverá disponibilizar contas e endereços das mensagens e retornos de “bounce”.
- f. O serviço deverá permitir o envio simultâneo de diversas peças para grupos distintos/específicos.
- g. O serviço deverá compreender envio, monitoramento, apresentação de relatórios e estatísticas das campanhas enviadas.
- h. O serviço deverá oferecer correção automática de endereços inválidos por erros comuns de digitação, como, por exemplo, erro de digitação dos domínios mais conhecidos: Hotmail, Gmail, Outlook, Yahoo, Bol, Uol.
- i. O serviço deverá permitir a autonomia para disparo de campanhas, de modo que a inclusão de contatos, a composição de peças e o disparo de campanhas possa ser feita totalmente pela equipe de usuários do sistema (CRO-BA), sem necessidade de conhecimento técnico.
- j. Prestar os serviços objeto desta contratação em período integral; ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.
- k. O serviço de envio deve contemplar configurações do DKIM, SPF e DMARK.

6. DA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

6.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

6.2. A disponibilidade mínima mensal da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, calculada com base na média de disponibilidade de todos os serviços que compõe a solução, deverá ser de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) do tempo contratado. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permaneceram em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação.

7. DO SUPORTE TÉCNICO REMOTO

7.1. O serviço de suporte técnico remoto destina-se à correção de problemas da solução implementada e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da mesma.

7.2. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do contratante, mediante abertura de chamado junto à contratada, via chamada telefônica local ou 0800, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

7.3. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

7.3.1. Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.

7.3.2. Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.

7.3.3. Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

7.4. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

7.5. A contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

7.6. Ao final de cada atendimento, a contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:

7.6.1. Número do chamado.

7.6.2. Categoria de prioridade.

7.6.3. Descrição do problema e da solução.

7.6.4. Procedimentos realizados.

7.6.5. Data e hora da abertura e do fechamento do chamado.

7.6.6. Data e hora do início e do término da execução dos serviços.

7.6.7. Identificação do técnico da empresa.

8. DA MIGRAÇÃO DOS DADOS

8.1. A contratada será responsável pela migração de todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes nas contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa utilizada atualmente pelo contratante.

8.2. Após finalização do contrato de prestação de serviços, a contratada deverá fornecer acesso a todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes em todas as contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa por um período mínimo de 30 (trinta) dias, além de outras informações essenciais para transição e continuidade do serviço.

9. DO TREINAMENTO

9.1. O treinamento objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica do contratante possa administrar, operar a solução e treinar os usuários na solução contratada e deverão atender os seguintes requisitos.

9.1.1. O treinamento deverá ser realizado por meio de turma presencial/online caso o contratante julgue necessário.

9.1.2. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 3 (três) horas, deve abordar as informações necessárias à gerência, administração, auditoria, operação básica, intermediária e avançada da solução e principais solicitações de suporte.

9.1.3. O conteúdo do treinamento deverá ser aprovado pela área técnica do contratante previamente à sua execução.

9.1.4. A contratada deverá disponibilizar, para todos os participantes, material impresso ou em meio digital, atualizado e de primeiro uso, em português do Brasil.

9.2.1 Treinamento para solução de e-mail marketing:

9.2.2 Treinamento, no mínimo de 03 (três) horas, objetivando a capacitação dos usuários para operar o sistema e potencializar a utilização dos recursos do mesmo; e assessoria na implantação quando da inserção das informações do CROBA e a realização dos primeiros procedimentos de implantação.

10. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

10.1. A disponibilização das licenças de acesso para uso da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da assinatura do contrato.

11. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

11.1. O recebimento provisório do serviço de migração de dados, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato da migração dos dados.

11.2. Ocorrendo problemas na migração de dados, se contratado, a contratada tem até 5 (cinco) dias para resolução do problema.

11.3. O recebimento definitivo será realizado mediante termo circunstanciado, após o recebimento provisório e testes de conformidade do objeto, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

11.4. Durante o período de testes deverão ser superados todos os possíveis problemas detectados. Caso não haja nenhuma reclamação do contratante à contratada quanto à normalidade do objeto em questão, o recebimento definitivo será considerado realizado.

11.5. O recebimento provisório do serviço de treinamento, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato do treinamento.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 10.024/2019, da Lei nº 10.520/02 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, são obrigações da contratada:

12.1.1. Sanear qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços.

12.1.2. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados.

12.1.3. Levar ao conhecimento dos empregados a Política de Segurança Institucional do contratante.

12.1.4. Fornecer por escrito todos os esclarecimentos técnicos solicitados pelo contratante.

12.1.5. Responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços objeto do contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, auxílio-refeição, auxílio-transporte, uniforme completo e outras despesas que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo.

12.1.6. Fornecer, sempre que solicitado, relatório de situação do contrato.

12.1.7. Providenciar a imediata troca de qualquer material ou equipamento julgado inadequado ou que não atenda às necessidades do contratante durante a execução do contrato.

12.1.8. Responder e responsabilizar-se por quaisquer danos causados direta ou indiretamente a bens de propriedade do contratante ou de terceiros, quando estes tenham sido ocasionados por seus empregados/profissionais por ocasião dos serviços contratados.

12.1.9. Manter os seus empregados devidamente identificados por crachá quando em trabalho na sede do CROBA.

12.1.10. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, desde que relacionadas à prestação dos serviços contratados.

12.1.11. Comunicar ao Gestor do contrato, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos solicitados.

12.1.12. Zelar pela perfeita execução dos serviços, sanando as falhas eventuais, imediatamente após sua verificação.

12.1.13. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo contratante.

12.1.14. Cumprir, impreterivelmente, todos os prazos e condições exigidos e observar o cronograma de implantação dos serviços.

12.1.15. Acatar a fiscalização do contratante levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

12.1.16. Manter todas as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato.

13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRANTE

13.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 10.024/2019, da Lei nº 10.520/02 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, são obrigações do contratante:

13.1.1. Prestar as informações e os esclarecimentos, pertinentes aos eventos, que venham a ser solicitado pela contratada.

13.1.2. Proporcionar todas as facilidades para que a licitante vencedora possa desempenhar, por meio dos profissionais, os serviços dentro das normas do contrato a ser firmado.

13.1.3. Permitir o acesso dos empregados da empresa às dependências do CROBA para execução dos serviços referentes ao objeto do contrato, desde que estejam identificados por crachá.

13.1.4. Verificar a preparação do ambiente e a disposição dos equipamentos necessários para realização do treinamento.

13.1.5. Solicitar a substituição ou correção dos serviços que não sejam considerados adequados.

13.1.6. Assegura-se da boa prestação e do bom desempenho dos serviços.

13.1.7. Promover o acompanhamento e fiscalização da contratada, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da contratada.

13.1.8. Designar gestor para acompanhamento e fiscalização do contrato.

13.1.9. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços licitados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências convencionadas no contrato a ser firmado.

13.1.10. Em caso de cancelamento, total ou parcial, de algum dos eventos descritos neste Termo de Referência, o contratante deverá analisar quanto ao ressarcimento das despesas já incorridas, desde que devidamente comprovadas pela contratada.

14. DO PAGAMENTO

14.1. A Nota Fiscal deverá ser remetida com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Fiscal do contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o atesto.

14.1.1. A nota fiscal deve estar preenchida com a descrição detalhada do objeto, o número do contrato e os dados bancários da empresa.

14.1.2. Junto com a Nota Fiscal, deverá apresentar a comprovação de regularidade junto ao Sistema da Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF), às Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada e da certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT), sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira.

14.2. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

15. REAJUSTE

15.1. Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pela licitante ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação (IPEA), acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula: ou outro índice que venha a substituí-lo.

15.1.1. Fórmula de cálculo: $Pr = P + (P \times V)$

15.1.2. Onde: Pr=preço reajustado, ou preço novo; P=preço atual (antes do reajuste); V=variação percentual obtida na forma do primeiro item desta cláusula, de modo que $(P \times V)$ significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

16.2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da contratada.

16.3. O contratante deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

16. CONTRATO

16.1. Da Rescisão

16.1.1. Este CONTRATO poderá ser rescindido nos termos do artigo 138 da Lei 14.133 de 01 de abril de 2021.

16.2. Do Acréscimo ou Supressão do Objeto

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo ou supressão que se fizer no objeto deste, com base no artigo 124 da Lei 14.133/21.

16.4. Das sanções

16.4.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorrentes do CONTRATO, garantida a prévia defesa, poderá ser aplicada à CONTRATADA as penalidades, de acordo com o artigo 155 e 156 da Lei n.º 14.133/21.

17. PRAZO DE VIGÊNCIA

17.1. A contratação do objeto licitado terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos casos previstos nas legislações que regulamentam este processo.

18. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

18.1. O CROBA nomeará fiscal do contrato, o qual fará a fiscalização do objeto contratado, de acordo com o estabelecido no art. 117 da Lei nº Lei 14.133/2021, visando à observância do fiel cumprimento das exigências contratuais, o que não exclui a fiscalização e supervisão do objeto licitado por parte da contratada.

18.2. O fiscal do contrato do CROBA deverá manter anotações e registros de todas as ocorrências e determinar o que for necessário à regularização das falhas/problemas observados.

19. FORO E CASOS OMISSOS

19.1. Para dirimir quaisquer questões decorrentes do contrato, as Partes elegem o Foro Federal de Salvador/BA, com exclusão expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.2. Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõem a Lei nº 14.133/2021 e demais legislação vigente aplicável à espécie.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

20.2. A contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto da contratação, salvo se houver prévia autorização da Administração do contratante.

21. SETORES RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

21.1. Setor TI CRO-BA.